

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN  
PENGUNJUNG HOTEL UTAMA RAYA DI KECAMATAN  
BANYUGLUGUR KABUPATEN SITUBONDO**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah



**Disusun Oleh :**

**Silfiatus Sholehah**  
**NIM: E20182161**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
DESEMBER 2022**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN  
PENGUNJUNG HOTEL UTAMA RAYA DI KECAMATAN  
BANYUGLUGUR KABUPATEN SITUBONDO**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

**Silfiatus Sholehah**  
**NIM: E20182161**

Disetujui Dosen Pembimbing :



**M. Saiful Anam, M.Ag.**  
**NIP. 197111142003121002**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN  
PENGUNJUNG HOTEL UTAMA RAYA DI KECAMATAN  
BANYUGLUGUR KABUPATEN SITUBONDO**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 4 Januari 2023

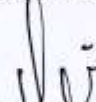
Tim Penguji

Ketua



**Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S. Sos., M.Si**  
NIP.197509052005012003

Sekretaris



**H. Muzayyin, M.E**  
NUP. 20111135

Anggota :

1. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M (  )
2. Muhammad Syaiful Anam, M.Ag (  )

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M. Si**  
NIP. 196808072000031001

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْحَيِّثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji." (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 267).<sup>1</sup>

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>1</sup> <https://quran.kemenag.go.id/2/267>.

## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim...*

*Alhamdulillah wasyukurillah wa ala nikmatillah*, segala puji bagi Allah SWT, shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga skripsi ini dapat ridho di sisi-Nya, saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak Bunarso dan Ibu Suciama yang selalu memberikan semangat, kasih sayang dan doa yang tulus serta rela bekerja keras demi kesuksesan anaknya. Terimakasih banyak sudah menjadi salah satu motivator terbesar penulis dalam mengerjakan skripsi ini dan juga terimakasih atas segala pengorbanannya yang tidak mungkin dapat dibalas oleh penulis. Semoga surga kelak menjadi balasan atas kasih sayang, cinta dan pengorbanannya.
2. Segenap Guru sekolah SD, MTS PP. Nurul Amin, MA PP. Nurul Amin, dan Guru ngaji yang telah memberikan ilmu bermanfaat.
3. Almamater UIN KHAS Jember dan seluruh dosen UIN KHAS Jember khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Teman-teman Ekonomi Syariah\_04 angkatan 2018 dan kawanku yang menjadi teman seperjuangan dan saling berbagi ilmu.

5. Untuk semua sahabat-sahabat yang mungkin tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya, terimakasih sudah mendukung dan selalu mensuport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Bapak Dr. M.F.Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Koordinator Prodi Ekonomi Syariah.
5. Bapak M. Saiful Anam, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak Toton Fanshurna, M.El. selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA)
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat mengetahui apa yang tidak diketahui sebelumnya.
8. Bapak H. Hakim selaku manager Utama Raya, Bapak Abdullah selaku pengawas Utama Raya, Kakak Ferdi selaku resepsionis di Utama Raya,

Bapak Dani dan Ibu Vina selaku pengunjung di Utama Raya yang telah memberikan pembelajaran serta mau berbagi cerita pengalamannya.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah.

Jember, 22 November 2022

Penulis,

Siliatus Sholehah  
NIM.E2012161

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## ABSTRAK

**Silfiatus Sholehah, Muhammad Saiful Anam, M.Ag., :** *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.*

Strategi peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi yang diterapkan oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan jumlah pengunjung. Perencanaan strategi merupakan suatu proses analisis, perumusan, dan evaluasi strategi-strategi yang sudah diterapkan oleh manager untuk mengatasi ancaman eksternal dan merebut peluang yang ada. Salah satu tujuan perencanaan strategi yaitu agar mampu melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal. Perencanaan strategi sangat penting untuk memperoleh keunggulan bersaing dan memiliki produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dukungan yang optimal dari sumber daya yang ada.

Fokus penelitian pada skripsi ini adalah : 1) Bagaimana Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo ? 2) Bagaimana Analisis Terhadap Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo ?

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mendeskripsikan penerapan strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo. 2) Untuk mendeskripsikan analisis terhadap strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode informan menggunakan teknik purposive. Adapun Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber yaitu untuk mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu : 1) Strategi kualitas layanan merupakan suatu penerapan strategi yang biasa dilakukan oleh setiap perusahaan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Salah satu strategi yang dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu/pengunjung. 2) Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Hotel Utama Raya sudah sesuai dengan apa yang perusahaan inginkan dan yang konsumen harapkan. Adanya analisis ini bisa diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan memuaskan atau tidak bagi konsumen maupun perusahaan.

**Kata kunci :** Strategi, Kualitas Layanan.

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                 | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> ..... | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....             | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO</b> .....                         | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                       | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                    | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....             | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                    | 1           |
| B. Fokus Penelitian .....                  | 6           |
| C. Tujuan Penelitian .....                 | 6           |
| D. Manfaat Penelitian .....                | 7           |
| E. Definisi Istilah .....                  | 8           |
| F. Sistematika Pembahasan.....             | 9           |
| <b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....     | <b>11</b>   |
| A. Penelitian Terdahulu .....              | 11          |
| B. Kajian Teori .....                      | 24          |
| 1. Strategi Perusahaan.....                | 25          |
| 2. Peningkatan kualitas layanan.....       | 32          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....     | <b>40</b>   |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....   | 40          |
| B. Lokasi Penelitian .....                 | 39          |
| C. Subyek Penelitian .....                 | 40          |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....           | 40          |
| E. Analisis Data .....                     | 43          |
| F. Keabsahan Data .....                    | 44          |
| G. Tahap-tahap Penelitian .....            | 45          |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b> | <b>47</b> |
| A. Gambaran Objek Penelitian .....                  | 47        |
| B. Penyajian Data dan Analisis Data.....            | 49        |
| C. Pembahasan Temuan .....                          | 58        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                           | <b>65</b> |
| A. Kesimpulan .....                                 | 65        |
| B. Saran.....                                       | 66        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>68</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                     |           |
| Surat Pernyataan Keaslian Tulisan                   |           |
| Matrik Penelitian                                   |           |
| Pedoman Wawancara                                   |           |
| Jurnal Peneliatian                                  |           |
| Surat Izin Penelitian                               |           |
| Surat Keterangan Selesai Penelitian                 |           |
| Surat Keterangan Selesai Bimbingan                  |           |
| Surat Keterangan Lulus Plagiasi                     |           |
| Documentasi   |           |
| Biodata Penulis                                     |           |

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dunia bisnis terutama dibidang jasa sangat berkembang pada saat ini, salah satu bisnis jasa yang bertumbuh diindonesia adalah dunia pariwisata. Perkembangan pariwisata akan meningkatkan pendapatan peluang usaha masyarakat sehingga dapat membantu perekonomian keluarga. Salah satu faktor pendukung objek pariwisata adalah dengan adanya sarana dan prasarana pendukung salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan usaha komersial yang menyiapkan tempat menginap, makanan dan pelayanan lainnya untuk umum. Sebuah perusahaan yang baik dan jujur dapat mempengaruhi minat beli bagi konsumen sehingga usaha yang dilakukan dapat berjalan sesuai yang diinginkan. Pelayanan yang baik dalam bisnis perlu diwujudkan dalam sebuah usaha guna untuk mendatangkan konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama agar tidak berpindah tempat.<sup>2</sup>

Utama Raya adalah salah satu industri perhotelan yang memadukan antara produk dan layanan hotel. Desain bangunan, lokasi yang strategi, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, pelayanan dan lokasi merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan pelayanan yang dijual adalah keramahan dan keterampilan staff atau karyawan hotel dalam melayani konsumen. Karena semakin baik layanan diberikan terhadap konsumen maka akan lebih banyak minat pengunjung untuk menginap di

---

<sup>2</sup> Hengki, Doris Yolanda Saragih, Nora Januarti Panjaitan “Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel” *Jurnal EK & BI Politeknik Bisnis Indonesia*.

Hotel Utama Raya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, maka konsumen akan membandingkan pelayanan yang di berikan. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan datang kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk datang ditempat yang sama.<sup>3</sup>

Hotel merupakan suatu perusahaan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap dihotel. Jika pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu baik, maka tamu akan menginap dilain waktu. Oleh karena itu baik buruknya image hotel kepada para tamu tergantung dari segi pelayanan hotel yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang memuaskan tamu tentunya akan menimbulkan citra hotel yang baik dimata tamu yang menginap. Pada umumnya setiap hotel memiliki prinsip dasar dalam melayani tamu yaitu menerapkan sopan, santun, senyum, salam, sapa. Kemudian mengantarkan tamu yang ingin menginap di hotel tersebut dengan bantuan diantarkan oleh *bellboy office*, dan menjelaskan fasilitas apa saja yang ada dikamar yang akan ditempati.<sup>4</sup>

Industri perhotelan memegang peranan penting sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata. Sukses atau tidaknya bisnis perhotelan tergantung dari manajemen hotel masing-masing. Mengelola hotel adalah pekerjaan yang mudah jika manajemen yang diterapkan sudah tepat. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan H. Hakim Manager Utama Raya, (Situbondo,27 Januari 2022)

<sup>4</sup> Jurnal Nusantara (*Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*) – Vol.3 No.1 Februari 2020 – ISSN (Online) 2597-5323.

kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>5</sup> Pada dasarnya industri perhotelan dikenal dengan menjual pelayanan yang keramah tamahan dan di tunjang dengan keterampilan karyawan hotel dalam hal memberikan layanan kepada tamu. Salah satu pertimbangan tamu dalam hal memberikan layanan yang berkualitas diberikan oleh karyawan tersebut, kemudian juga dengan fasilitas hotel yang bisa digunakan dan dinikmati oleh tamu yang mempermudah segala kebutuhan tamu tersebut. Jadi pelayanan yang berkualitas melingkupi kesan yang berkaitan dengan bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati yang di ukur melalui instrumen.<sup>6</sup>

Adapun pengembangan perusahaan ditentukan dengan kemampuan membangun strategi. Karena strategi memaksa perusahaan untuk memandang masa depan dan berusaha membentuk masa depannya secara proaktif. Strategi membantu memberikan kesadaran tentang arah yang dituju perusahaan, menjaga kesinambungannya, serta memudahkan pendelegasian dan proses terjadinya kepemimpinan yang efektif. Setiap perusahaan harus menggunakan strategi untuk mengembangkan usahanya. Tidak hanya perusahaan besar saja yang mempunyai manajemen strategis, perusahaan kecilpun sebaiknya dikelola dengan menggunakan manajemen strategi.

---

<sup>5</sup> Putri Agustianin, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Omah Akas Syariah Bandar Lampung, 2021.

<sup>6</sup> Dicky Rahmadi, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Sahid Batam Center, 2021.

Manajemen strategi merupakan sekumpulan keputusan dan tindakan yang dirancang untuk mencapai sasaran perusahaan.<sup>7</sup>

Adapun strategi yang digunakan Hotel Utama Raya yaitu dengan menggunakan sistem booking, jika pengunjung ingin menginap di Hotel Utama Raya pada hari weekend maka bisa booking setengah bulan. Akan tetapi, pada hari week day pengunjung yang ingin menginap dengan memesan 1 unit diharuskan langsung bayar. Fasilitas yang diberikan Hotel Utama Raya yaitu kulkas, ac, 2 botol air minum dan sarapan. Adapun pengunjung yang menginap di Hotel Utama Raya jika pada hari weekend mencapai 99% pengunjung, akan tetapi jika dihari weekday hanya 70% yang menginap di Hotel tersebut. Alasan peneliti memilih penelitian di Hotel Utama Raya karena Utama Raya merupakan salah hotel bintangnya Situbondo karena sistem ownernya seperti owner arab (bernuansa islami) sehingga Hotel Utama Raya berbeda dari hotel lainnya yang berada di Situbondo. Salah satunya yaitu Hotel Bintang yang terletak Di Banyuglugur, Bungor, Situbondo dimana Hotel Bintang ini merupakan Hotel lama dengan fasilitas yang standart dan bersih, akan tetapi pelayanannya masih kurang baik dari pada di Hotel Utama Raya.

Secara umum, Hotel Utama Raya memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamunya yang sopan, ramah dan penuh perhatian. Tiga prinsip dasar melayani tamu ini tidak dapat dipisahkan dan telah terbukti menjadi kunci keberhasilan layanan yang memuaskan disebuah hotel di

---

<sup>7</sup>Santi Melasari, I Nyoman Sujana, Kadek Rai Suwena “Analisis Swot Pada Hotel Banyualit Singaraja” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, Volume 10 No.2 Tahun 2018.

tamunya. Salah satu bagian yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat diandalkan, akurat, dan memiliki kemampuan untuk menangani dan memberikan layanan kepada tamu. Tentunya setiap hotel dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada tamu agar dapat memperoleh kepuasan dan loyalitas tamu serta memiliki kepercayaan dan rasa aman untuk dapat menggunakan jasa tersebut.<sup>8</sup>

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Pelayanan yang tidak maksimal membuat tamu merasa tidak puas saat berada dihotel atau saat menginap dihotel sehingga akan timbul keluhan dari tamu.<sup>9</sup> Jika seorang pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka sangat besar kemungkinannya konsumen akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Akan tetapi, dalam melaksanakan kegiatan tersebut tentunya pasti ada suatu kendala, salah satunya yaitu: adanya komplain dari konsumen masalah AC kurang dingin, air panas untuk mandi tidak normal, dan saluran Tv yang tiba-tiba hilang, oleh karenanya salah satu tindakan yang baik bagi konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Dengan adanya masalah tersebut di Hotel Utama Raya Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo perlu melakukan strategi peningkatan

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ferdi Karyawan Hotel Utama Raya, (Situbondo, 19 Mei 2022).

<sup>9</sup> Gede Rendrawan, Trianasari, A.A. Ngr. Yudha Martin Mahardika "Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali", *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, JMPP, Vol.3 No.1, April 2020 p-ISSN: 2654-9719.



kualitas layanan pengunjung agar dapat mempertahankan konsumen dan tidak berpindah tempat.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo**”.

### **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo ?
2. Bagaimana Analisis Terhadap Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Berpedoman pada masalah yang dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan penerapan strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.
2. Mendeskripsikan analisis terhadap strategi peningkatan kualitas layanan Pengunjung hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur, Kabupaten Situbondo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat peneliti berisi tentang apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian, antaran lain sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya mengenai strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur, Kabupaten Situbondo dan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan serta wawasan secara nyata dan berguna untuk pengembangan dalam menerapkan ilmu/ pengetahuan yang sudah didapat dibangku kuliah. Khususnya pengetahuan tentang strategi peningkatan kualitas layanan hotel utama raya serta penelitian ilmiah ini dapat memenuhi syarat sebagai laporan atau tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Starata (S1).

###### **b. Bagi Instansi UIN KHAS Jember**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau bahan acuan bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang linear dengan penelitian ini.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menanbah wawasan bagi para pembaca, menambah pengetahuan, dan memberikan pemahaman terkait dengan strategi peningkatan kualitas layanan hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.

**E. Definisi Istilah**

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud peneliti.

1. Strategi

Strategi adalah sesuatu proses atau suatu rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran didalam suatu perusahaan, untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, strategi sangat penting bagi suatu perusahaan didunia bisnis karena memberikan arah pencapaian tujuan suatu perusahaan, membantu memikirkan kepentingan berbagai pihak, dapat mengantisipasi setiap perubahan kembali secara merata, dan berhubungan dengan efisiensi dan efektifitas. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi adalah sebuah tindakan proses perencanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan melakukan hal-hal

yang bersifat terus-menerus sesuai keputusan bersama suatu perusahaan dan berdasarkan sudut pandang kebutuhan pelanggan.<sup>10</sup>

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas adalah totalitas dan fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sedangkan layanan adalah proses atau suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung untuk bisa meningkatkan layanan dan mempertahankan penjualan maka perlu mengukur kepuasan pelanggan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan merupakan bagian dari suatu tindakan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/ konsumen.<sup>11</sup>

Jadi maksud dari judul strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo adalah suatu strategi yang biasa dilakukan oleh setiap perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pengunjung dengan cara memberikan layanan yang baik bagi para konsumen.

## F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

<sup>10</sup> Mimin Yatminiwati, M.M., *Manajemen Strategi*, (Lumajang: Widyagama Press, 2019), 05.

<sup>11</sup> Komang Didik Setiawan T.E, Putu Indah Rahmawati "Evaluasi Strategi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali". *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, JMPP, Vol 3 No 2, November 2020 P-ISSN: 2654-9719.

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah, dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian pustaka. Pada bab ini membahas tentang kajian kepustakaan yang didalamnya memuat penelitian terdahulu, pada bagian ini dicantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Setelah itu masuk pada kajian teori yang dijadikan sebagai pijakan dalam melakukan penelitian.

Bab III Metode penelitian. Di dalamnya memuat tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dilanjutkan dengan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Penyajian data. Di dalamnya memuat tentang gambaran obyek penelitian, penyajian/ analisis data, dan pembahasan penemuan.

Bab V Penutup. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran dari peneliti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya baik peneliti yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan yang berupa (Skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). Beberapa penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Nina Noviasuti, Desi Aguatina Cahyadi (2021), “Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Hotel Novotel Lampung” Jurnal, Yogyakarta: Akademik Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bahwa seorang reservasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena departemen kantor depan yang mempunyai kontak langsung dan akan memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang datang. Seorang reservasi harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, sehingga hotel tidak pernah sepi dan membuat banyak tamu hotel yang merupakan langganan yang sudah bertahun-tahun dapat datang kembali ke hotel.<sup>12</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada penggunaan metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu mengkaji mengenai

---

<sup>12</sup> Nina Noviasuti, Desi Agustina Cahyadi “Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotoel Lampung”, *jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)* – Vol.3 No.1 Februari 2021-ISSN (Online) 2597-5323.

peran reservasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu, sedangkan peneliti ini mengkaji mengenai strategi peningkatan kualitas layanannya.

2. Dwi Faradilla, “Strategi Komunikasi Pemasaran Garuda Plaza Hotel Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Hotel Di Masa Pandemi Covid-19” Skripsi, Sumatra Utara Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan, 2021. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Garuda Plaza Hotel dalam meningkatkan minat pengunjung dimasa pandemi Covid-19. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *kualitatif deskriptif*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Garuda Plaza Hotel dimasa pandemic Covid-19 sudah mengacu kepada 4P yaitu *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat), dan *Promotion* (Promosi).<sup>13</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji mengenai strategi komunikasi pemasaran, sedangkan peneliti ini mengkaji mengenai kualitas pelayanan hotel kepada pengunjung.

3. Putri Agustin, “Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Omah Akas Syariah Bandar Lampung” Skripsi, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021. Tujuan penelitian

---

<sup>13</sup> Dwi Faradilla, “Strategi Komunikasi Pemasaran Garuda Plaza Hotel Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Hotel Di Masa Pandemi Covid-19”, ( Skripsi, Universitas Muhammadiyah, Sumatra Utara Medan, 2021).

adalah manajemen pelayanan di hotel omah akas syariah dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *kualitatif deskriptif*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan omah akas syariah yaitu dengan menerapkan fungsi manajemen meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.<sup>14</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji mengenai manajemen pelayanan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan peneliti ini mengkaji mengenai strategi kualitas pelayanan.

4. Rini Astuti Pulungan, “Analisis Pelayanan Hotel Matahari Jambi Ditinjau Dari Persepektif Ekonomi Islam” Skripsi, Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021. Tujuan penelitian adalah pelayanan dalam Hotel Matahari Jambi yang menggunakan prinsip syariah, dan tinjauan Ekonomi Islam pada Pelayanan Hotel Matahari Jambi. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *kualitatif deskriptif*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan yang ada di Hotel Matahari Jambi seperti menyediakan fasilitas yang ada bernuansa islami, hanya menerima tamu dengan kartu identitas, tidak menyediakan fasilitas hiburan malam, menyediakan sarana dan prasarana ibadah, karyawan berpakaian sopan dan rapi serta menutup aurat, dan hotel

---

<sup>14</sup> Putri Agustin, “Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Omah Akas Syariah Bandar Lampung”, ( Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Patah, Lampung, 2021).



belum bekerja sama dengan bank syariah Indonesia dalam memberikan gaji kepada karyawan dan dalam transaksi pembayaran sewa menyewa hotel.<sup>15</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian *kualitatif deskriptif*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji mengenai pelayanan Hotel Matahari Jambi dengan menggunakan prinsip syariah, dan tinjauan Ekonomi Islam, sedangkan peneliti mengkaji mengenai strategi peningkatan layanan Hotel terhadap pengunjung.

5. Neneng Nurhayati, Dela Rinjani, “Strategi *Front Office* Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta” Jurnal, Yogyakarta: Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA), 2021. Tujuan penelitian ini mengetahui kinerja *Front Office* dalam meningkatkan pelayanan serta strategi yang dilakukan *Front Office* pada saat pandemi Covid-19 di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. Jenis penelitian yang dilakukan adalah metode *deskriptif kualitatif*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada saat kondisi pandemic Covid-19, Staff Hotel Candra Dewi Yogyakarta dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal dalam meningkatkan tingkat hunian kamar seperti, melakukan beberapa strategi yang meliputi

---

<sup>15</sup> Rini Astuti Pulungan, “Analisis Pelayanan Hotel Matahari Jambi Di Tinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam”, ( Skripsi, Universitas Islam Negeri Shultan Thaha Saifuddin, Jambi, 2021).

promosi melalui beberapa media sosial, brosur dan spanduk, menurunkan harga kamar, dan memberikan pelayanan yang baik.<sup>16</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu mengkaji mengenai strategi *Front Office* untuk meningkatkan pelayanan Hotel pada saat pandemi Covid-19, sedangkan peneliti mengkaji mengenai strategi Hotel dalam peningkatan kualitas layanan pengunjung.

6. Yustika Utari, “Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Penginapan Di Hotel *Best Skip* Palembang” Skripsi, Palembang: Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Patah Palembang, 2021. Tujuan dalam penelitian adalah strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah penginap di Hotel *Best Skip* Palembang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *deskriptif kualitatif*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel ini menerapkan beberapa model komunikasi seperti komunikasi langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung yang dilakukan oleh Hotel ini yaitu berupa *Sales Promotion*, *Personal Selling*, dan *Direct Selling*. Sedangkan komunikasi tidak langsung yang dilakukan Hotel ini yaitu menggunakan promosi melalui media sosial seperti *facebook*, *tweeter*, *instagram*, *internet*, *brosur*, dan lain sebagainya<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Neneng Nurhayati, Dela Rinjani, “Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta”, jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) – Vol.4 No.1 Februari 2021 – ISSN (Online) 2597-5323.

<sup>17</sup> Yustika Utari, “Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Penginap Di Hotel Skip Palembang”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah, Palembang, 2021).

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu mengkaji mengenai strategi komunikasi pemasarannya, sedangkan peneliti mengkaji mengenai strategi kualitas pelayanan.

7. A. Anditha Sari “Strategi Komunikasi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel Novotoel Solo” Skripsi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2020. Tujuan dalam penelitian ini adalah 1) mengetahui secara lengkap pelaksanaan *customer relations* yang dilakukan Manajemen Hotel Novotel Solo. 2) Mengetahui secara jelas bagaimana tingkat kepuasan tamu dengan adanya pelaksanaan *customer relations* di Hotel Novotel Solo. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *deskriptif kualitatif*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi komunikasi *customer relations* melalui proses *fact finding, planning, organization, act dan communication, dan evaluation*. Yang diwujudkan dalam kegiatan *relationship* yang dilakukan oleh sales dan marketing departement, inovasi produk jasa, dan peningkatan mutu pelayanan. Manajemen menyadari menjual produk jasa tidak hanya berkutat pada produk itu sendiri, melainkan juga memperhatikan aspek-aspek eksternal diluar produk sehingga mampu memuaskan konsumen. Kenyamanan dan

kualitas pelayanan menjadi hal yang penting di perhatikan oleh taamu hotel.<sup>18</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji mengenai strategi komunikasi *customer relations* dalam meningkatkan kepuasan tamu Hotel, sedangkan peneliti mengkaji mengenai strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung Hotel

8. Itsna Alfi Hidayah Tunissa “Strategi Public Relations Pesonna Hotel Tegal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Tamu Di Pesonna Hotel Tegal” Skripsi, Tegal: Universitas Pancasakti Tegal, 2019. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana *Public Relations* Pesonna Hotel menerapkan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Tamu di Pesonna Hotel Tegal. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *deskriptif kualitatif*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Pesonna Hotel lebih ke kualitas pelayanan dan kenyamanan, produk yang di unggulkan adalah fasilitas hotel yang mengusung konsep halal dan *lifestyle* terutama di fasilitas kamar dimana produk utama yang Pesonna Hotel jual pasarkan adalah kamar dan fasilitasnya, dimana para tamu harus mendapatkan kenyamanan sesuai yang mereka inginkan, Pesonna Hotel juga mengedepankan program *service excellent* untuk para Staff

---

<sup>18</sup> A. Anditha Sari “Strategi Komunikasi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel Novotel Solo”, ( Skripsi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2020).

dan karyawan Pesonna Hotel agar mereka bisa mempunyai *personality* yang baik untuk melayani para tamu yang berkunjung di Pesonna Hotel Tegal.<sup>19</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji mengenai *strategi public relations* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu Hotel, sedangkan peneliti mengkaji mengenai strategi kualitas pelayanan pengunjung Hotel.

9. Alif Ginanjar Putranda “Penerapan Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Motode Proto Type” Skripsi: Universitas Sriwijaya Maret, 2019. Tujuan dalam penelitian ini adalah 1) Mengetahui sistem informasi pelayanan pada Hotel Maximus Palembang. 2) Membangun penerapan strategi *Customer Relationship Management* (CMR) pada sistem informasi perhotelan Hotel Maximus Palembang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *deskriptif kualitatif*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa saat menjalankan bisnis ketika ingin mendapatkan keuntungan yang maximal tentu sangat sulit untuk dicapai tanpa adanya menjalin hubungan baik dengan pelanggan mengingat ada beberapa faktor seperti tingkat persaingan bisnis perhotelan yang sedang berkembang pesat, kepuasan pelanggan terhadap layanan hotel, tidak

---

<sup>19</sup> Itsna Alfi Hidayah Tunissa “Strategi Public Relations Pesonna Hotel Tegal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Tamu Di Pesonna Hotel Tegal”, ( Skripsi, Universitas Pancasakti, Tegal, 2019).

memahami keinginan dan komplain pelanggan oleh karena itu Hotel Maximus Palembang menerapkan strategi *Customer Relationship* menggunakan metode ProtoTyping yang memiliki manfaat dalam menambah dan mempertahankan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>20</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji mengenai penerapan strategi Customer Relationship Management (CMR) pada sistem pelayanan perhotelan, sedangkan peneliti mengkaji mengenai strategi kualitas pelayanan pengunjung Hotel.

10. Endang Sabrina Kaban “Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Pada Hotel The One Legian, Bali”, Jurnal: Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia, 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk membantu perusahaan dalam menghadapi kondisi lingkungan internal maupun eksternal perusahaan serta sebagai upaya untuk menentukan strategi yang sesuai dengan kondisi lingkungan disekitarnya. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *deskriptif kualitatif*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang tepat untuk Hotel The One Legian adalah strategi intensif, yang berarti perusahaan berada pada posisi yang baik untuk memanfaatkan kekuatan internalnya dengan tujuan

---

<sup>20</sup> Alif Ginanjar Putranda “Penerapan Strategi Customer Relationship Mngagement (CMR) Pada Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Metode Prototype”, (Skripsi, Universitas Sriwijaya Maret, 2019).

mengambil keuntungan dari peluang eksternal dan menghindari ancaman eksternal.<sup>21</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengkaji mengenai analisis strategi pengembangan bisnis pada Hotel, sedangkan peneliti mengkaji mengenai strategi pelayanan pada Hotel.

**Tabel1.1**  
**Tabulasi Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peneliti                                       | Judul Penelitian   | Persamaan                              | Perbedaan  |
|-----|---|--|--|--|
| 1   | Nina Noviasuti,<br>Desi Agustina<br>Cahyadi ( 2021) | Peran Reservasi<br>Dalam<br>Meningkatkan<br>Pelayanan<br>Terhadap Tamu<br>Di Hotel<br>Novotel<br>Lampung | Penelitian<br>Deskriptif<br>Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana peran reservasi dalam memberi pelayanan terhadap tamu, sedangkan peneliti lebih fokus bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan. |
| 2   | Dwi Faradila ( 2021 )                               | Strategi<br>Komunikasi<br>Pemasaran<br>Garuda Plaza<br>Hotel Dalam                                       | Penelitian<br>Deskriptif<br>Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana strategi komunikasi pemasaran,   |

<sup>21</sup> Endang Sebrina Kaban “Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Pada Hotel The One Legian, Bali,” Jurnal: Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia, 2019.

| No. | Nama Peneliti                 | Judul Penelitian   | Persamaan                        | Perbedaan   |
|-----|-------------------------------|--|----------------------------------|---|
|     |                               | Meningkatkan Minat Pengunjung Hotel Di Masa Pandemi Covid-19                             |                                  | sedangkan peneliti lebih fokus bagaimana kualitas pelayanan hotel kepada pengunjung.  |
| 3   | Putri Agustin ( 2021 )        | Managemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Omah Akas Syariah Bandar Lampung | Penelitian Deskriptif Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana manajemen pelayanan terhadap konsumen, sedangkan peneliti ini lebih fokus bagaimana strategi kualitas pelayanan.  |
| 4   | Rini Astuti Pulungan ( 2021 ) | Analisis Pelayanan Hotel Matahari Di Tinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam                | Penelitian Deskriptif Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana pelayanan hotel matahari jambi dengan menggunakan prinsip syariah dan tinjauan ekonomi islam, sedangkan peneliti lebih fokus bagaimana strategi peningkatan layanan |



| No. | Nama Peneliti                           | Judul Penelitian  | Persamaan                        | Perbedaan  |
|-----|---|---|----------------------------------|--|
|     |   |   |                                  | hotel terhadap pengunjung.   |
| 5   | Neneng Nurhayati, Dela Rinjani ( 2021 ) | Strategi <i>Front Office</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta | Penelitian Deskriptif Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana strategi <i>front office</i> untuk meningkatkan pelayanan hotel pada saat pandemi covid-19, sedangkan peneliti lebih fokus bagaimana strategi hotel dalam peningkatan kualitas layanan pengunjung. |
| 6   | Yustika Utari ( 2021 )                  | Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Penginapan Di Hotel Best Skip Palembang                 | Penelitian Deskriptif Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana strategi komunikasi pemasaran, sedangkan peneliti lebih fokus bagaimana strategi kualitas pelayanan.   |

| No. | Nama Peneliti                       | Judul Penelitian  | Persamaan                        | Perbedaan   |
|-----|-------------------------------------|---|----------------------------------|---|
| 7   | A Anditha Sari ( 2020)              | Strategi Komunikasi <i>Customer Relations</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel Novotel Solo                               | Penelitian Deskriptif Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana komunikasi customer relations dalam meningkatkan kepuasan hotel, sedangkan peneliti lebih fokus bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel. |
| 8   | Itsna Alfi Hidayah Tunissa ( 2019 ) | Strategi <i>Public Relations</i> Pesonna Hotel Tegal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Tamu Di Pesonna Hotel Tegal | Penelitian Deskriptif Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana strategi <i>public relations</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu hotel, sedangkan peneliti lebih fokus bagaimana strategi kualitas pelayanan hotel.    |
| 9   | Alif Ginanjar Putranda ( 2019 )     | Penerapan Strategi <i>Customer</i>  | Penelitian Deskriptif Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana   |

| No. | Nama Peneliti                 | Judul Penelitian   | Persamaan                        | Perbedaan   |
|-----|-------------------------------|--|----------------------------------|---|
|     |                               | <i>Relationship Management</i> (CMR) Pada Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Metode Prototype |                                  | penerapan strategi <i>customer relationship management</i> (CMR) pada sistem pelayanan perhotelan, sedangkan peneliti fokus lebih bagaimana strategi kualitas pelayanan pengunjung hotel. |
| 10  | Endang Sabrina Kaban ( 2019 ) | Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Hotel The One Legian Bali  | Penelitian Deskriptif Kualitatif | Penelitian terdahulu lebih fokus mengenai bagaimana analisis strategi pengembangan bisnis pada hotel, sedangkan peneliti lebih fokus bagaimana strategi pelayanan pada hotel.             |

## B. Kajian Teori

Kajian teori merupakan seperangkat definisi, konsep serta proposisi yang telah disusun rapi serta sistematis tentang teori-teori dalam sebuah penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan acuan teori sebagai berikut.

## 1. Strategi Perusahaan

### a. Pengertian Strategi Perusahaan

Strategi merupakan suatu langkah-langkah yang di buat oleh sebuah perusahaan untuk mencapai suatu tujuan. Strategi merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam melakukan suatu transaksi, keberhasilan dalam menerapkan strategi yaitu ada pada kepuasan pelanggan. Semakin banyaknya pelanggan yang menerima jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, maka akan memberikan hasil yang memuaskan dalam penerapan strategi tersebut.

Perencanaan strategi merupakan suatu proses analisis, perumusan, dan evaluasi strategi-strategi yang sudah diterapkan oleh manager untuk mengatasi ancaman eksternal dan merebut peluang yang ada. Tujuan perencanaan strategi yaitu agar mampu melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal. Maka perencanaan strategi sangat penting untuk memperoleh keunggulan bersaing dan memiliki produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dukungan yang optimal dari sumber daya yang ada.

Perencanaan dalam pengertian fungsi manajemen merupakan pemelihan sejumlah kegiatan untuk ditetapkan sebagai keputusan tentang apa yang harus dilaakukan, kapan, bagaimana melaksanakannya, dan siapa pelaksananya.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Ketut Hepani, Putu Indah Rahmawati, Nyoman Dini Andiani “Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”, *Jurnal Mnajemen Perhotelan dan Pariwisata*, JMPP, Vol.2 No.2, November 2019 p-ISSN: 2654-97119.

Adapun definisi strategi menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut David, Strategi didefinisikan sebagai sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak di capai. Strategi merupakan aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen dan sumber daya perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah dicapai.<sup>23</sup>
- 2) William F Glueck dan Laurence R Jauch, Strategi merupakan sejumlah keputusan dan tindakan yang mengarah pada penyusunan suatu strategi atau sejumlah strategi yang efektif untuk membantu mencaapai sasaran perusahaan.
- 3) Pearch dan Robinson, Dikatakan bahwa strategi merupakan kumpulan dan tindakan yang menghasilkan perumusaan (*Formulasi*) dan pelaksanaan (*Implementasi*) rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran-sasaran orgaanisasi.
- 4) Menurut Parasuraman dan Rusdiana, Dikatakan bahwa strategi kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. Sehingga baik buruknya kualitas jasa tergantung dari kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Strategi kualitas pelayanan juga

---

<sup>23</sup> Desi Kusuma Ningrum “Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan produk (Studi Kasus Pada Toko Batik Benang Raja Semarang)”, Skripsi: (Universitas Semarang, 2020).

digunakan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen.

- 5) Menurut Parasuraman dalam Tjiptono, Mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi strategi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Jika strategi kualitas layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika layanan yang diterima melebihi yang diharapkan, maka strategi kualitas layanannya dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih jelek dibandingkan layanan yang diharapkan, maka kualitas strategi layanannya dipersepsikan negatif atau buruk.<sup>24</sup>

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran didalam suatu perusahaan, untuk mencapai suatu tujuan.

b. Manfaat Strategi Perusahaan

Strategi dibuat oleh sebuah perusahaan tentu memiliki manfaat untuk perusahaan tersebut, baik menyangkut bagaimana

---

<sup>24</sup> Dra. Mimin Yatminiwati, M.M., *Manajemen Strategi*, (Lumajang: Widyagama Press, 2019), 04.

perusahaan dapat berjalan, dapat berkembang dan menunjukkan kearah yang positif, serta mampu bertahan bukan mampu untuk menjadi sebuah sektor perusahaan yang unggul dibandingkan perusahaan yang lainnya.

Menurut Dirgantoro dan Tania (2018), manfaat strategi yaitu:

- 1) Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan tujuan organisasi dan menentukan jalan mana yang harus ditempuh untuk mencapai suatu tujuan.
- 2) Untuk meningkatkan keuntungan perusahaan walaupun kenaikan keuntungan perusahaan bukan secara otomatis menerapkan strategi.
- 3) Membantu mendefinisikan, memprioritaskan dan mengeksploitasi peluang.
- 4) Menyiapkan pandangan terhadap manajemen problem.
- 5) Menggambarkan Frame Work untuk meningkatkan koordinasi dan kontrol terhadap aktivitas.
- 6) Meminimumkan pengaruh dan perubahan.
- 7) Memungkinkan keputusan utama untuk mendukung tujuan yang ditetapkan.
- 8) Memungkinkan alokasi waktu dan sumber daya yang efektif.
- 9) Membantu perilaku yang lebih terintegrasi.

- 10) Sebagai cara untuk mengantisipasi masalah-masalah perusahaan dimasa depan pada kondisi perusahaan yang berubah secara cepat.
- 11) Dapat memberikan tujuan dan arah perusahaan dimasa depan yang jelas kepada karyawan.<sup>25</sup>

c. Aspek-aspek Strategi Perusahaan

Strategi memiliki banyak aspek, beberapa aspek penting diantaranya yaitu sebagai berikut:

- 1) Strategi sebagai *statement* pernyataan tujuan atau maksud yang harus bertindak sebagai penggerak (pengemudi) masa depan, peran strategi yaitu menentukan, mengklarifikasi atau menyempurnakan tujuan.
- 2) Strategi sebagai sesuatu tingkat tinggi dan strategi juga memperhatikan cara bagaimana agar tujuan dapat dicapai. Secara umum, strategi cenderung berada pada tingkat yang lebih tinggi dan mengambil keseluruhan pandangan.
- 3) Strategi sebagai sarana untuk mengalahkan kompetisi, salah satu tujuan strategi yaitu keberhasilan dalam arti dapat mengalahkan pesaing dalam suatu persaingan. Untuk itu, strategi dibutuhkan agar tetap berada didepan pesaing sebagai suatu kelompok kekuatan.

---

<sup>25</sup>Desi Kusuma Ningrum “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Upaya Penjualan Produk”, Skripsi: (Universitas Semarang, 2020).



- 4) Strategi sebagai suatu unsur kepemimpinan, dan memiliki hubungan erat dengan kepemimpinan penetapan pengaturan merupakan salah satu tanggung jawab para pemimpin.
- 5) Strategi sebagai menempatkan posisi untuk masa depan. Oleh karena itu, satu tujuan strategi untuk memposisikan perusahaan sehingga siap menghadapi ketidakpastian. Adapun cara untuk mencapainya yaitu dengan membuat perusahaan untuk lebih bisa beradaptasi.
- 6) Strategi kemampuan membangun, sebagai pola perilaku yang dihasilkan dari budaya yang tertanam, detiap perusahaan memiliki budaya sendiri. Oleh karena itu strategi diadopsi oleh perusahaan.<sup>26</sup>

d. Manajemen Strategi Perusahaan

Manajemen strategi perusahaan merupakan suatu rangkaian keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi rencana untuk mencapai tujuan perusahaan.

Manajemen strategi perusahaan terdiri dari:

- 1) Merumuskan misi perusahaan, termasuk pernyataan umum mengenai intensi, falsafah dan tujuan perusahaan.
- 2) Melakukan analisis yang mencerminkan kondisi internal dan kemampuan perusahaan.

---

<sup>26</sup> Lantip Diatprasajo, *Manajemen Strategi*, ( Karang Malang Yogyakarta: UNY Pers, 2018), 05-06.

- 3) Menilai kondisi eksternal perusahaan, termasuk pesaing dan faktor-faktor konstektual umum.
- 4) Menganalisis pilihan-pilihan yang dimiliki oleh perusahaan dan menyesuaikan sumber daya yang dimiliki dengan lingkungan eksternal.
- 5) Mengidentifikasi pilihan yang paling diinginkan dengan mengevaluasi setiap pilihan yang ada sesuai misi perusahaan.
- 6) Mengimplementasikan pilihan strategi sesuai dengan anggaran alokasi sumber daya, yakni menyesuaikan tugas akhir.
- 7) Mengevaluasi keberhasilan proses strategi sebagai bahan masukan untuk pengambilan keputusan pada masa yang akan datang.<sup>27</sup>

e. Konsep Strategi Perusahaan

Strategi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan dalam perusahaan. Konsep mengenai strategi perusahaan terus berkembang. Hal ini dapat menunjukkan adanya perbedaan konsep mengenai strategi selama 30 tahun terakhir, pemahaman yang baik mengenai konsep strategi dan konsep-konsep tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Distinctive Competence*: Tindakan yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat melakukan kegiatan lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut Day dan Wensley

---

<sup>27</sup> Dr. Asih Handayani, Msi., Mpd dan Dr. Aris Eddy Sarwono, Msi., AK, *Buku Ajar Manajemen Strategis*, (Banjarmasin, Kota Surakarta: UNISRI Press, 2021), 01-02.

(1998), identifikasi *distinctive competence* dalam suatu perusahaan meliputi: keahlian tenaga kerja, dan kemampuan sumber daya. Dua faktor tersebut menyebabkan ini dapat unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

2) *Competitive Advantage*: keunggulan bersaing disebabkan oleh pilihan strategi yang dilakukan perusahaan untuk merebut peluang pasar. Menurut Porter, jika perusahaan ingin meningkat usahanya dalam persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus memilih prinsip berbisnis, yaitu produk dengan harga tinggi atau produk dengan biaya yang rendah, bukan kedua-duanya.<sup>28</sup>

## 2. Peningkatan Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Kualitas pelayanan juga merupakan bagian dari suatu tindakan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

---

<sup>28</sup> Ibid. 01-02.

- 1) Reliabilitas (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikandan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*) perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
- 4) Empati (*Empathy*) menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti Fisik (*Tangible*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/ perlengkapan yang lengkap, dan material yang

digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.<sup>29</sup>

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

b. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang berkualitas tentu ada faktor-faktor yang menjadi penentu, maka dapat didefinisikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 3) Perilaku biokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 4) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

---

<sup>29</sup> Dian Eka, Yulia Hamdani Putri, Suhartini Karim “Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya” *jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol.16 (2), 2018.

- 5) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 6) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan.
- 7) Perilaku karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 8) Motivasi kerja karyawan yang meliputi dimensi kebutuhan, penghargaan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 9) Kemampuan karyawan memberikan pengaruh besar dari pada perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan.
- 10) Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 11) Perencanaan fasilitas baik secara persial maupun simultan berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan.
- 12) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisien pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- 13) Pemberdayaan karyawan birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

14) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.<sup>30</sup>

c. Ukuran Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tingkatan atau ukuran peningkatan kualitas pelayanan yang biasanya dijadikan sebagai acuan dalam penelitian pemasaran adalah model *Servqual* (*Service Quality*). *Servqual* dibuat karena adanya perbandingan antara dua aspek utama yaitu service yang dipersepsikan atau diharapkan dengan kualitas layanan yang diharapkan.

1) Layanan Yang Dipersepsikan

Kualitas pelayanan diawali dari kebutuhan pelanggan dan menghasilkan *output* pada persepsi pelanggan. Pelanggan adalah pihak yang menggunakan layanan, maka pelangganlah yang akan menilai kualitas pelayanan perusahaan tersebut. Layanan memiliki karakteristik yang bermacam-macam sehingga membuat kinerjanya sering sekali tidak konsisten. Hal ini bisa berdampak kepada penilaian yang dinilai secara berlainan oleh konsumen yang berbeda.

2) Layanan Yang Diharapkan

Model *servqual* menekankan arti penting pada harapan pelanggan sebelum menggunakan suatu layanan sebagai

---

<sup>30</sup>M, Riswandi Bahriansyah “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Prudential Life Assurance Syariah Pahoman Bandar Lampung”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

standar dalam mengevaluasi kinerja layanan yang bersangkutan. Hasil penelitian Zeithaml, et al dalam Tjiptono (2005) menunjukkan bahwa terdapat sepuluh faktor utama yang bisa mempengaruhi harapan pelanggan terhadap suatu layanan. Sepuluh faktor tersebut meliputi, *enduring service intensifiers*, yaitu harapan yang dipengaruhi oleh orang lain mengenai suatu jasa yang melibatkan sosial. Psikologi dan fisik. Selanjutnya adalah *transitory service intensifiers*, yaitu suatu situasi darurat dimana seseorang membutuhkan layanan tersebut. Berikutnya adalah *self-perceived service role*, adalah persepsi pelanggan terhadap keterlibatannya dalam proses penyampaian layanan: faktor situasional yang berada diluar keadaan kendali penyedia layanan seperti, janji pelayanan eksplisit, baik berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, maupun komunikasi yang dilakukan dengan karyawan penyedia layanan; Janji layanan implisit, yang tercermin dari harga dan sarana pendukung jasa; *word-of-mouth* baik informasi dari teman, keluarga, rekan kerja maupun publikasi media masa; dan pengalaman di masa lalu.<sup>31</sup>

#### d. Dimensi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh pihak penyedia jasa. Kualitas sifat yang dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama

---

<sup>31</sup> Ricky Shahputra “Analisis Kualitas Pelayanan Di Hotel Puri Inn Jakarta”, (Skripsi: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, 2019).



strategi perusahaan untuk meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan kualitas yang diperlihatkan, yaitu sesuai tidaknya dengan harapan atau keinginan konsumen.

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkan dengan yang mereka harapkan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut penilaian pelanggan. Karena itu, dalam memuaskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Sasmita Walukow "Tinjauan Kualitas Layanan Kamar Di Hotel Arya Duta Manado", (Skripsi: Kementerian Riset Teknologi Dan Politeknik Negeri Manado, 2015).

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *penelitian kualitatif* yaitu salah satu metode untuk mendapatkan kebenaran dan tergolong sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol atas dasar empirik. *Penelitian kualitatif* yaitu dengan cara menggambarkan permasalahan yang didasari oleh data-data yang ada kemudian dianalisis lebih lanjut lagi kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Dalam metode *penelitian kualitatif* peneliti merupakan sebuah kunci dari penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *fieldresearch* (penelitian lapangan), karena peneliti ingin mengetahui keunikan atau permasalahan yang kompleks dari objek yang akan diteliti. Selain itu, peneliti mengetahui hal-hal yang terjadi secara mendalam dengan menggambarkan secara sistematis dan berdasarkan fakta yang ada dilapangan dan disajikan dalam bentuk skripsi.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Di Hotel Utama Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo. Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa belum ada yang mengkaji tentang Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Di Utama Raya Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.

### C. Subyek Penelitian

Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive* yang artinya teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. *Purposive* merupakan teknik pengambilan sumber data yang dilandasi dengan tujuan atau pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini misalnya orang yang dijadikan sebagai informan adalah orang yang dianggap paling tahu tentang informasi yang peneliti butuhkan atau informan merupakan sosok yang tepat dan lengkap dalam menggali data. Dalam penelitian ini, subjek penelitian atau informan yang terlibat dalam mengatasi permasalahan yang dikaji di antaranya.

1. H. Hakim selaku manager Hotel Utama Raya.
2. Bapak. Abdullah selaku pegawai di Utama Raya.
3. Ferdi selaku karyawan di Hotel Utama Raya.
4. Bapak Dani selaku konsumen yang menginap di Hotel Utama Raya.
5. Ibu Vina selaku konsumen yang menginap di Hotel Utama Raya.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian karena metode ini merupakan strategi untuk mendapatkan data yang di perlukan. Adapun pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan, memusatkan perhatian terhadap suatu objek/ fenomena dengan memaksimalkan panca

indra. Dalam melakukan metode observasi ini, peneliti melakukan pengamatan dilokasi peneliti untuk menggali informasi dan mencatat hal-hal yang menjadi fokus permasalahan peneliti terkait dengan gejala-gejala penelitian.<sup>33</sup> Dalam observasi ini, penelitian terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi ini partisipasi ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang Nampak. Adapun observasi ini dilakukan untuk mengetahui data yang akan diamati oleh peneliti yaitu: Proses yang dilakukan Hotel Utama Raya dalam meningkatkan kualitas layanan pengunjung di kecamatan banyuglugur kabupaten situbondo.

## 2. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaannya. Teknik wawancara dapat digunakan sebagai strategi penunjang teknik lain untuk mengumpulkan data, seperti observasi berpartisipatif, analisa dokumen dan sebagainya.<sup>34</sup> Dalam kegiatan ini peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan terkait dengan pertanyaan atau fokus penelitian. Penelitian menggunakan jenis

---

<sup>33</sup> Hary Hermawan, *Metode Kualitatif Untuk Riset*, 2018.

<sup>34</sup> Salim dan Sahrum, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012).

wawancara semi terstruktur yang artinya peneliti telah membuat tulisan sebagai pedoman saat melakukan wawancara, tetapi pelaksanaan tidak terikat penuh oleh pedoman dan lebih bersifat terbuka. Adapun wawancara ini dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui sebagai berikut:

- a) Mengenai penerapan strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung Hotel Utama Raya di kecamatan banyuglugur kabupaten situbondo.
- b) Mengenai analisis terhadap strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung Hotel Utama Raya di kecamatan banyuglugur kabupaten situbondo.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data dari penelitian dimaksudkan untuk mendukung dan menambah bukti, serta memberikan rincian spesifik yang mendukung informasi dari sumber-sumber lain.<sup>35</sup>

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dan kemudian diverifikasi. Dokumentasi yang dibuat oleh peneliti adalah segala bentuk dokumentasi tertulis atau tidak tertulis yang dapat digunakan untuk melengkapi data-data lainnya. Adapun dokumentasi ini digunakan untuk mengetahui data secara jelas dan spesifik mengenai apa yang akan didokumentasi oleh peneliti yaitu:

- a) Ketika melaksanakan penerapan strategi kualitas layanan Hotel Utama Raya.

---

<sup>35</sup> Dr. Farida Nugrahani, M.Hum, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Farida Nugrahani, 2014).

- b) Ketika melakukan analisis terhadap strategi peningkatan kualitas layanan Hotel Utama Raya.

## **E. Analisis Data**

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Pada penelitian ini penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu cara analisis yang cenderung menggunakan kata-kata atau narasi untuk menjelaskan fenomena atau data yang diperoleh. Terdapat beberapa langkah analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

### **1. Reduksi Data**

Tahap ini merupakan bentuk analisis untuk menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, meringkas dan mengorganisasi data. Reduksi data yang dilakukan oleh peneliti dimulai dengan transkrip data hasil wawancara dengan informan, kemudian menggolongkan beberapa rekaman, transkrip, dan dokumentasi.

### **2. Penyajian Data**

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini data disusun secara naratif dalam bentuk sub bab, uraian singkat, hubungan antar kategori berdasarkan uraian teori yang disajikan. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan

pembaca dalam memahami data-data lapangan yang sudah didapatkan oleh peneliti.

### 3. Menarik Kesimpulan

Permulaan pengumpulan data, seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, posisi. Penelitian yang berkompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan dengan longgar dan tetap terbuka.

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keterandalan (*reliabilitas*). Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *triangulasi* sumber yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan sesuatu kesimpulan selanjutnya diminta kesepakatan/keterangan dengan tiga sumber data tersebut.<sup>36</sup> Hal ini dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

<sup>36</sup>Lexy J Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, 230.

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.

### **G. Tahap-Tahap Penelitian**

Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan proses pelaksanaan penelitian yang dilakukan peneliti mulai awal sampai akhir. Adapun tahap-tahap penelitian sebagai berikut:

#### **1. Tahap Pra Lapangan**

##### **a. Menyusun rencana penelitian**

Pada tahap ini, peneliti membuat rancangan penelitian terlebih dahulu seperti mengumpulkan permasalahan yang dapat diangkat sebagai judul penelitian. Kemudian lanjut pada pengajuan judul dan penyusunan proposal mini yang selanjutnya dikonsultasikan dengan dosen pembimbing, sampai pada penyusunan proposal hingga diseminarkan.

##### **b. Memilih lapangan penelitian**

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus memutuskan lokasi penelitian. Peneliti memilih lokasi di Utama Raya Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.

##### **c. Memilih dan memanfaatkan informan**

Pada tahap ini, peneliti memilih beberapa informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang layak.



d. Menyiapkan peralatan penelitian

Tahap terakhir adalah peneliti menyiapkan beberapa peralatan yang diperlukan saat melakukan penelitian, diantaranya buku catatan, atk, buku referensi dan lain-lainnya.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap ini peneliti mengadakan observasi dengan melibatkan beberapa informan untuk memperoleh data. Yaitu kepada bapak Abdullah, bapak H. Hakim dan Ferdi selaku karyawan dan juga kepada pengunjung Hotel Utama Raya Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap ini merupakan tahap yang paling terakhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan kemudian disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Terbentuknya Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.**

Utama Raya merupakan rest area, penginapan dan juga terdapat wisata pantai yang berada disatu kawasan. Utama Raya berlokasi di Jalan Krajan, Kecamatan Banyuglugur, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. Tempatnya dari arah barat 2 km dari pembangkit listrik tenaga uap paiton dan dari arah timur kira-kira 3 km dari pantai tampora. Awalnya Utama Raya hanya menyediakann SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum), kemudian membuka usaha kecil-kecilan dengan berjualan bakso memakai gerobak disekiyar area SPBU, Sehingga pada tahun 2004 mampu diberdirikannya sebuah Hotel yang didirikan oleh Bapak H. Taufik. Dengan fasilitas yang tersedia Ac, Tv, Air Panas, Makan Pagi, Kulkas, dan 2 Botol Air Minum.

Selain diberdirikannya sebuah Hotel, Utama Raya juga menyediakan sebuah Cafe dan juga terdapat pantai didalamnya, sehingga Utama Raya menjadi salah satu tempat yang paling banyak dikunjungi oleh para pengunjung. Pada tahun 2010 Utama Raya juga mampu mengembangkan lagi sebuah Hotel dan juga Villa, sehingga Utama Raya semakin menjadi salah satu hotel yang sangat berkembang dan menjadi salah hotel bintangnya Situbondo yang terkenal dengan sistem unernya seperti uner

arab sehingga berbeda dengan hotel lainnya yang berada di Situbondo. Selain itu Hotel Utama Raya di bangun secara murni dari bapak H. Taufik tanpa menerima dana dari pemerintah sehingga dapat menjadi Utama Raya yang sangat berkembang hingga saat ini.<sup>37</sup>

## **2. Visi dan Misi Hotel Utama Raya Kecamatan Banyuglugur, Kabupaten Situbondo.**

### **Visi Hotel Utama Raya:**

Mewujudkan unit bisnis yang mampu bersaing dan berkembang dengan baik.

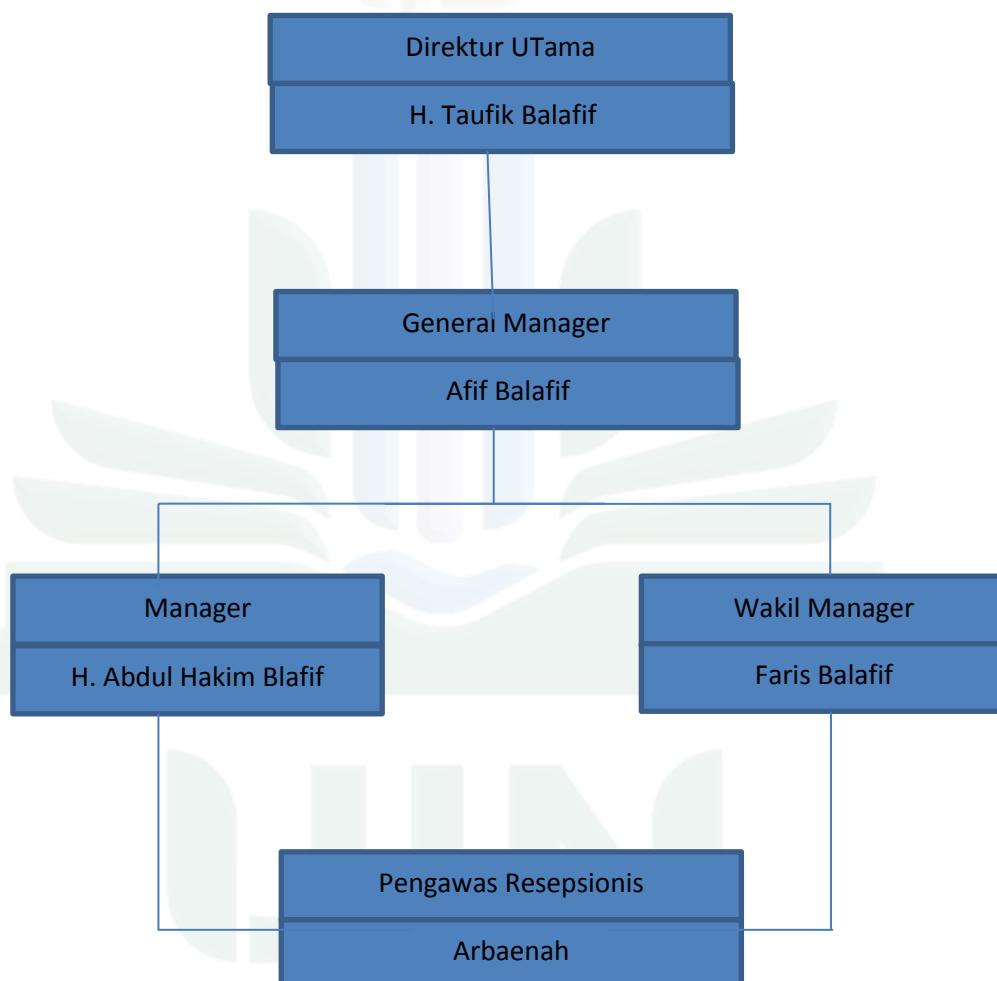
### **Misi Hotel Utama Raya:**

- 1) Memberikan layanan yang profesional melalui kinerja manajemen yang berkualitas.
- 2) Memperhatikan kesejahteraan tenaga kerja sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.
- 3) Selalu berinovasi untuk menciptakan produk hotel yang memiliki karakteristik unik serta menyediakan pelayanan yang bertaraf internasional
- 4) Menjadi perusahaan yang selalu siap dan *Up To Date* dalam memberikan pelayanan, kenyamanan, serta keamanan pengunjung yang akan melakukan perjalanan liburan.
- 5) Menjadi perusahaan yang selalu *respect* terhadap pengunjung, karyawan, lingkungan dan masyarakat sekitarnya.

---

<sup>37</sup> Wawancara, kepada bapak H. Hakim selaku manager di Hotel Utama Raya, Pada Tanggal 27 Agustus 2022.

### 3. Struktur Karyawan Hotel Utama Raya Kecamatan Banyuglugur, Kabupaten Situbondo.



#### B. Penyajian Data dan Analisi Data

Setelah peneliti mengetahui dan memaparkan tentang gambaran umum dan objek penelitian, maka berikut ini peneliti akan menyajikan data yang diperoleh dari lapangan, baik data yang didapatkan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Data tersebut akan disajikan dengan metode *deskriptif kualitatif* untuk menggambarkan

tentang strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung Hotel Utama Raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo. Berikut ini merupakan hasil data yang diperoleh diantaranya:

### **1. Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.**

Strategi peningkatan kualitas layanan adalah salah satu strategi yang diterapkan oleh Hotel Utama Raya untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang ingin menginap. Pelayanan adalah salah satu keinginan konsumen yang harus dipenuhi oleh karyawan hotel agar konsumen merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan konsumen, Karena dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa dihargai dan memberikan kesan yang baik juga nyaman bagi para konsumen. Dengan adanya pelayanan tersebut, Konsumen akan kembali lagi dengan harapan mendapatkan pelayanan yang serupa sehingga konsumen akan menginap di hotel tersebut dengan waktu yang lebih lama lagi dibandingkan yang sebelumnya.

Berikut penjelasan tentang proses penerapan strategi kualitas layanan hotel yang diberikan oleh karyawan Hotel Utama Raya sebagaimana yang peneliti temukan pada saat observasi :

“Tepatnya pada saat siang hari peneliti mengobrol dengan salah satu karyawan Hotel Utama Raya yang bernama Ferdi, disela-sela obrolannya yang panjang itu peneliti kemudian menanyakan terkait bagaiman dengan penerapan strategi kualitas layanan Hotel Utama Raya. Beliau menjawab, Penerapan kualitas layanan yang diterapkan

Hotel Utama Raya yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, Salah satunya melayani tamu yang ingin *check in* di hotel tersebut dengan menerapkan 3S (Salam, Sapa, Senyum), Kemudian billboy mengantarkan tamu kepada kamar yang akan ditempati, Serta billboy juga menjelaskan apa saja fasilitas yang ada di Hotel tersebut “<sup>38</sup>.

Dari hasil pemaparan wawancara yang telah dijelaskan oleh salah satu karyawan Hotel Utama Raya yaitu dijelaskan bahwa kualitas layanan itu sangat penting bagi kemajuan hotel utama raya, Karena dengan adanya pelayanan yang baik akan memicu para konsumen sehingga banyak konsumen yang tertarik untuk berkunjung dan menginap di hotel utama raya tersebut. Begitupun sebaliknya, Jika pelayanan kepada konsumen dihotel tersebut kurang memuaskan bagi konsumen, Maka konsumen kemungkinan besar tidak akan berkunjung lagi ataupun menginap lagi dihotel tersebut.

Seperti yang dikatakan oleh salah satu pengawas Hotel Utama Raya yaitu Bapak Abdullah, beliau mengatakan :

“Pelayanan di Hotel Utama Raya sudah cukup baik, Setiap ada konsumen atau pengunjung yang *check in* karyawan selalu menerapkan salam, sapa, senyum, dan memberikan tanggapan dengan cepat jika ada salah satu keluhan dari konsumen, Hotel Utama Raya juga bernuansa Islami dan Ownernya seperti Owner Arab, sehingga tidak diperbolehkan untuk pasangan non muhrim menginap dihotel tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Utama Raya mengedepankan syariat Islam dan aturan Agama “<sup>39</sup>.

Pernyataan ini diperkuat oleh Bapak Dani selaku konsumen yang menginap di Hotel Utama Raya, Beliau mengatakan bahwa :

<sup>38</sup> Observasi, Hotel Utama Raya, Situbondo, 19 Mei 2022.

<sup>39</sup> Wawancara kepada Bapak Abdullah, Pengawas di Utama Raya, Pada tanggal 21 September 2022.

“Pelayanan Hotel Utama Raya memang sangat baik, Karyawannya sangat ramah, selalu memberikan salam, sapa, senyum kepada pengunjung, baik pada saat bertemu konsumen, Pada saat menyambut kedatangan tamu maupun ketika tamu mau meninggalkan hotel. Mengenai masalah fasilitas yang disediakan oleh hotel utama raya sudah cukup baik, Kamarnya nyaman dan juga sangat bersih. Selain itu dihotel utama raya juga terdapat pemandangan yang sangat indah dan bagus salah satunya dengan adanya pantai disekitar area hotel, Sehingga jika dipagi hari konsumen yang menginap bangun bisa langsung melihat pemandangan pantai yang sangat indah dari dalam jendela kamar hotel. Selain itu juga terdapat Cafe dekat pantai sehingga pengunjung jika bosan berada dikamar bisa duduk bersantai sambil memesan makanan atau minuman dicafe tersebut. Dengan adanya fasilitas yang lengkap serta suasana pantainya, Maka saya sangat merasa puas menginap dihotel utama raya ini, Selain pelayanannya bagus disini juga memiliki tempat yang sangat strategis dan sangat indah sehingga saya sangat betah berada disini “<sup>40</sup>

Beberapa konsumen lain seperti Ibu Vina, beliau mengatakan bahwa:

“Hotel Utama Raya merupakan salah satu tempat wisata sekaligus tempat penginapan yang strategis dan dekat dengan jalan raya serta didalam juga terdapat area SPBU, Suasannya sangat nyaman dan sangat indah, serta dengan adanya pantai di utama raya membuat para pengunjung atau konsumen menjadi lebih betah berada ditempat tersebut. Hotel Utama Raya menjadi salah satu hotel yang sangat terkenal akan pelayanannya yang baik dan juga terkenal dengan pemandangan pantainya yang sangat indah, Sehingga utama raya menjadi salah satu tempat penginapan yang berbeda dari hotel lainnya yang berada di Situbondo. Sehingga banyak pengunjung yang memilih tempat untuk beristirahat di Hotel Utama Raya, Dan kebanyakan pengunjung yang menginap itu berasal dari luar kota seperti dari Surabaya mau ke Bali dan mereka berhenti untuk istirahat di Hotel Utama Raya sebelum melanjutkan perjalanannya. Selain tempat yang strategis utama raya juga mampu memberikan pelayanan yang baik dan mampu menarik perhatian para pengunjung, Serta adanya fasilitas yang lengkap dan juga terdapat Musholla yang

---

<sup>40</sup> Wawancara kepada Bapak Dani, selaku pengunjung yang menginap di Hotel Utama Raya, Pada tanggal 23 September 2022.

sudah tersedia di utama raya untuk pengunjung yang ingin sholat disana “<sup>41</sup>.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang paling penting dalam sebuah perusahaan, karena dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen bisa menilai seperti apa pelayanan yang menurutnya baik dan memuaskan bagi konsumen. Adanya pelayanan yang baik itu akan membuat para pengunjung tertarik untuk menginap di hotel utama raya. Dan sebaliknya, jika konsumen melihat pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut kurang baik dan juga kurang memuaskan bagi konsumen, maka konsumen tersebut tidak akan memilih untuk menginap di hotel utama raya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat penting bagi sebuah kemajuan perusahaan. Karena itu manajemen perusahaan harus benar-benar menerapkan pelayanan yang baik kepada konsumen agar konsumen dapat tertarik untuk menginap di hotel tersebut. Selain pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus baik, hotel juga harus memberikan fasilitas yang lengkap dan bagus kepada konsumen untuk membuat konsumen betah disaat menginap di hotel tersebut. Selain itu, keramahan juga menjadi salah satu hal yang paling penting bagi konsumen, jika karyawan tidak ramah kepada konsumen atau pengunjung yang akan menginap maka itu akan berdampak buruk bagi hotel utama raya. Kepuasan konsumen diartikan sebagai keadaan dimana keinginan dan harapan serta keperluan konsumen

---

<sup>41</sup> Wawancara kepada Ibu Vina, selaku pengunjung yang berada di Utama Raya, Pada tanggal 25 September 2022.



juga dapat terpenuhi. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen itu tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh hotel.<sup>42</sup>

Beberapa konsumen juga ikut menanggapi setelah merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan hotel utama raya, Salah satunya yaitu tanggapan dari mbak Dilla dan Mbak Anna mengatakan bahwa :

“Saya sangat senang dan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel utama raya, selain pelayanannya yang baik, karyawannya juga sangat ramah terhadap pengunjung, saya merasa sangat betah berada di utama raya, karena selain terdapat hotel disana juga terdapat suasana pantai yang sejuk dan sangat indah serta juga dilengkapi dengan adanya Cafe disekitar area pantai”.

Dari pernyataan diatas bisa dikatakan bahwa pelayanan hotel utama raya memang benar-benar sangat baik dan cukup memuaskan bagi semua para pengunjung. Adanya pelayanan tersebut mampu menarik lebih banyak pengunjung yang menginap atau memilih tempat beristirahat dihotel tersebut. Dengan adanya pelayanan yang diterapkan oleh hotel utama raya semoga kedepannya hotel tersebut bisa lebih semakin berkembang lagi dari yang sekarang, dan semoga tetap menjadi salah satu hotel bintangnya situbondo yang paling banyak diminati oleh para konsumen.

Adapun salah satu pernyataan yang dikatakan oleh Bapak Abdullah selaku pengawas di utama raya, Beliau mengatakan bahwa :

“Utama Raya sebelum menjadi sebuah hotel dan wisata yang berkembang seperti sekarang, Dulunya hanya sebuah SPBU saja yang kemudian dikembangkan beberapa hotel sehingga menjadi sebuah utama raya yang berkembang seperti saat ini, dengan keindahan pantai beserta tempat penginapan yang disediakan dengan

---

<sup>42</sup> Observasi, Utama Raya, Pada tanggal 09 Agustus 2022.

fasilitas yang lengkap beserta juga terdapat salah satu Cafe yang berada didalam area tersebut. Selain dengan adanya beberapa wisata didalamnya, Utama raya juga menjadi salah satu tempat yang sangat di sukai oleh pengunjung karena penerapan pelayanannya yang baik dan bagus. Sehingga mampu membuat para pengunjung merasa puas dan betah berada ditempat tersebut”<sup>43</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwasanya Hotel Utama Raya itu memang merupakan salah satu hotel yang berkembang di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo. Utama raya juga menjadi salah satu tempat yang paling banyak dikunjungi oleh para pengunjung, Utama raya juga terkenal akan keindahan suasananya yang disertai dengan adanya pantai juga tempatnya yang strategis yang mampu menarik para perhatian pengunjung sehingga menjadi betah berada di tempat tersebut. Selain itu, utama raya juga terkenal akan pelayanannya yang sangat baik beserta karyawannya yang amat ramah kepada pengunjung yang ada ditempat tersebut. Utama raya selain menyediakan tempat beristirahat/ hotel, disana juga terdapat SPBU yang berada dipinggir jalan pintu masuk utama raya.

## **2. Analisis Terhadap Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.**

Setiap hotel pasti memiliki analisis terhadap hotel, analisis sendiri itu gunanya untuk menguraikan sesuatu menjadi komponen-komponen kecil yang diketahui hubungan-hubungannya. Kemudian, uraian komponen tersebut dapat lebih mudah dipahami, baik setiap bagiannya maupun secara

---

<sup>43</sup> Observasi dan Wawancara kepada Bapak Abdullah selaku pengawas di Utama Raya, Pada tanggal 21 Oktober 2021.

keseluruhan. Analisis memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendetail mengenai suatu hal. Dan tidak hanya itu, analisis juga dapat membantu mengidentifikasi kapan dan tindakan korektif apa yang diperlukan untuk membawa kinerja kembali sejalan dengan tujuan bisnis yang akan dilakukan.

Hasil observasi dari penelitian ini mendapatkan data bahwa sejauh ini strategi yang diterapkan oleh hotel utama raya sudah sesuai dengan target perusahaan, dan sejauh ini hotel utama raya sudah semakin berkembang pesat, Sehingga strategi yang diterapkan hotel utama raya ini tetap menghasilkan tujuan yang baik dan sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh suatu perusahaan.

Seperti yang dikatakan oleh bapak H Hakim mengenai kualitas pelayanan pengunjung hotel utama raya, Yaitu :

“Sejauh ini analisis terhadap kualitas pelayanan hotel utama raya sudah cukup baik dan sudah bisa mencapai tujuan perusahaan, dengan penerapan kualitas layanan yang baik dan bagus itu membuat utama raya lebih berkembang dan terkenal sehingga seperti sekarang ini, untuk itu penerapan ini perlu ditetapkan agar hasil yang didapat oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan”.<sup>44</sup>

Pernyataan ini diperkuat lagi oleh Bapak Dani, selaku pengunjung yang menginap di hotel utama raya, Mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh hotel utama raya memang sangat bagus, biasanya di hotel lain hanya jika konsumen sudah *Check in* kemudian di berikan kunci kepada konsumen lalu konsumen menuju kamar sendiri tanpa di antarkan oleh *billboy*, sedangkan di utama raya saya mendapatkan pelayanan yang baik setelah saya selesai

---

<sup>44</sup> Observasi dan Wawancara, Kepada Bapak H Hakim selaku Manager di Hotel Utama Raya, Pada tanggal 01 Oktober 2022.

*Check in* kemudian saya diantarkan oleh *billboy* ketempat kamar yang akan saya tempati dengan dibawakan koper dan barang-barang saya, dan sesampainya dikamar hotel, *billboy* menjelaskan apa saja fasilitas yang ada di hotel tersebut dan juga memberi tahu saya bahwa sebelum kamar ditempati *billboy* sudah mengecek kamar terlebih dahulu apa saja yang rusak sehingga jika sudah ditempati oleh konsumen, konsumen merasa puas dan tidak ada keluhan sama sekali dari konsumen”.

Selain itu Ibu Fitriani selaku pengunjung di hotel utama raya juga mengatakan bahwa :

“Hotel utama raya merupakan hotel yang banyak diminati oleh para pengunjung, karena Hotel Utama Raya memiliki pelayanan yang baik terhadap konsumen. Serta keramahan karyawan terhadap konsumen juga dapat membuat para pengunjung merasa terlayani dengan puas, sehingga membuat para konsumen lebih betah berada ditempat ini, terutama diri saya pribadi, saya merasa sangat puas menikmati suasana liburan saya di utama raya, karena tempatnya sangat strategis serta juga terdapat wisata pantai dan Cafe didalamnya karena itu, saya merasa ingin lebih lama lagi berada ditempat tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwasanya Hotel Utama Raya cukup memberikan pelayanan yang baik bagi para pengunjung, sehingga itu bisa membuat semakin meningkatkan perkembangan hotel tersebut, dengan adanya penilaian yang baik dari konsumen maka itu suatu hal yang sangat baik juga yang akan diterima oleh perusahaan, karena kepuasan konsumen adalah bagaimana cara karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, dan sejauh ini masih belum ada keluhan dari beberapa konsumen, mungkin hanya sebagian saja. Akan tetapi lebih banyak yang tidak memiliki keluhan sama sekali atas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Utama Raya. Karena itulah hotel

utama raya menjadi salah satu hotel yang paling banyak diminati oleh para konsumen.

### **C. Pembahasan Temuan**

Dalam bab ini akan dijelaskan pembahasan temuan yang sesuai dengan hasil penelitian, Sehingga pada pembahasan ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dengan teori yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi sebagaimana telah peneliti deskripsikan pada analisis data kualitatif yang kemudian diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berikut adalah penjelasan dari pembahasan yang akan dipadukan dengan teori yang sudah dijadikan sebagai landasan oleh peneliti dalam penelitian.

#### **1. Strategi Penerapan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.**

Peneliti telah memaparkan pada bab II bahwa yang dimaksud strategi adalah suatu langkah-langkah yang dibuat oleh sebuah perusahaan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Selain itu strategi juga merupakan faktor yang sangat penting dalam melakukan suatu transaksi, Keberhasilan dalam menerapkan strategi yaitu ada pada kepuasan pelanggan atau konsumen. Semakin banyaknya pelanggan yang menerima jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan, maka akan memberikan hasil yang sangat memuaskan dalam penerapan strategi tersebut. Strategi merupakan suatu hal yang sudah pasti diterapkan oleh semua perusahaan termasuk oleh Hotel Utama Raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.

Dalam melakukan penerapan strategi tersebut hotel utama raya mempunyai cara tersendiri agar yang diterapkan itu bisa sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Proses yang dilakukan hotel utama raya dalam menerapkan kebijakan terkait pelayanan pihak hotel utama raya menerapkan standarisasi hotel yaitu 3S (Salam, Sapa, Senyum) hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, kepercayaan dan loyalitas tamu terhadap hotel utama raya.

Dalam melakukan penerapan strategi kualitas layanan pengunjung hotel, tentunya perusahaan hotel sendiri memiliki suatu tujuan salah satunya yaitu, untuk menjaga konsumen agar pihak yang dilayani bisa merasa puas. Kualitas layanan tentunya memiliki suatu hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen, yaitu kualitas bisa memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan karyawan pemberi layanan tersebut. Dengan itu kemungkinan besar karyawan yang memberikan pelayanan terhadap konsumen bisa memahami dengan sesama apa yang menjadi harapan konsumen dan kebutuhan konsumen.

Selain memiliki tujuan secara pasti perusahaan mempunyai manfaat adanya kualitas layanan tersebut. Karena kualitas layanan sudah banyak dimanfaatkan oleh berbagai perusahaan sebagai strategi bersaing berbagai perusahaan hotel. Konsistensi dan superioritas kualitas layanan sangat berpotensi untuk menciptakan suatu kepuasan terhadap konsumen yang pada akhirnya akan memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Terjalin relasi saling menguntungkan antara perusahaan dan para konsumen.
- 2) Loyalitas pelanggan bisa terbentuk.
- 3) Terjadinya komunikasi gethok tular positif yang berpotensi untuk menarik pengunjung baru.
- 4) Persepsi pelanggan dan publik terhadap reputasi hotel semakin positif.
- 5) Laba yang diperoleh bisa terus meningkat, serta hotel juga akan semakin berkembang.

Dari hasil penelitian mengenai penerapan strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo, peneliti menemukan bahwa pihak hotel utama raya dalam menerapkan strategi sudah mengacu kepada 4P yaitu: *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat), dan *Promotion* (promosi). Berdasarkan efek efektif mayoritas pengunjung hotel utama raya sudah sangat menyukai pelayanan yang telah diberikan oleh Hotel Utama Raya. Pengunjung juga merasakan kepuasan pelayanan yang sangat baik serta itu dapat menarik para minat pengunjung untuk berkunjung ke Utama Raya. Oleh karena itu, penerapan strategi pelayanan hotel mampu menarik minat pengunjung agar pengunjung bisa berkunjung lagi dikemudian hari. Pelayanan yang diterapkan oleh Hotel Utama Raya dapat memberi kepuasan bagi para konsumen, sehingga konsumen dapat menunjukkan rasa puasnya, rasa nyamannya berada di utama raya. Selain itu, adanya

wisata pantai dan juga Cafe dapat menarik para pengunjung, karena keindahan pantainya yang mampu membuat konsumen merasa lebih betah, konsumen bisa duduk menikmati suasana pantai dan juga sambil memesan makanan atau minuman di Cafe yang sudah tersedia di utama raya.

Jika dilihat dari proses penerapan strategi kualitas layanan yang terdapat pada bab II, penerapan strategi peningkatan kualitas layanan yang sudah diterapkan oleh Hotel Utama Raya sudah sesuai dengan apa yang telah diharapkan perusahaan. Sehingga sampai sekarang ini hotel utama raya semakin berkembang dan semakin banyak pengunjung yang minat untuk menginap di hotel utama raya. Tidak hanya itu, bisa dilihat pada saat peneliti melakukan observasi beserta juga wawancara maka dapat diketahui bahwa sedikit banyaknya pengunjung yang menginap itu berasal dari luar kota, seperti halnya dari Surabaya menuju ke Bali dan tempat yang dipilih konsumen untuk tempat istirahat sebelum melanjutkan perjalanannya ke Bali yaitu di hotel utama raya. Karena utama raya merupakan sebuah tempat penginapan yang mudah dijangkau dan dikunjungi oleh pengunjung, karena tempatnya terletak di pinggir jalan sebelah kanan jika dari arah bagian timur dan berada disebelah kiri dari arah bagian barat. Selain memiliki tempat yang strategis, utama raya juga menyediakan SPBU yang berada didepan sebelum memasuki utama raya, karena itulah tidak heran jika banyak pengunjung yang minat untuk berkunjung ataupun menginap di utama raya.



Melihat dari gambaran tentang penerapan strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo, dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas layanan merupakan suatu faktor yang sangat penting dan sangat dibutuhkan bagi setiap perusahaan. Perusahaan yang sudah menerapkan kualitas layanan dengan baik akan ada kemungkinan besar bahwa konsumen merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Jadi dapat disimpulkan lagi bahwa penerapan strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo yang dilakukan sudah sesuai dengan teori pada bab II tentang manajemen strategi pelayanan.

## **2. Analisis Terhadap Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.**

Adanya analisis ini dihotel utama raya kecamatan banyuglugur kabupaten situbondo pada sub bab sebelumnya sudah disimpulkan bahwa analisis sendiri itu gunanya untuk menguraikan sesuatu menjadi komponen-komponen kecil yang diketahui hubungan-hubungannya. Kemudian uraian komponen tersebut dapat lebih mudah dipahami, baik setiap bagiannya maupun secara keseluruhan. Analisis memiliki tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendetail mengenai suatu hal. Dan tidak hanya itu, analisis juga dapat membantu mengidentifikasi kapan dan tindakan korektif apa yang diperlukan untuk membawa kinerja kembali sejalan dengan

tujuan bisnis yang akan dilakukan. Mengenai indikator kepuasan yang diteliti sebagai evaluasi atas harapan yang berkaitan dengan :

- 1) Penyediaan layanan yang baik. Suatu usaha hotel dalam menyediakan layanan yang baik bagi para konsumen.
- 2) Karyawan cepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan yang sangat efektif dan juga efisien.
- 3) Karyawan memberikan perhatian dengan baik kepada semua konsumen yang berada di tempat tersebut.
- 4) Karyawan mampu mengetahui keinginan dan hal yang harus cepat dilakukan.
- 5) Karyawan cepat tanggap atas keluhan para konsumen.

Selain itu, ada 3 indikator yang perlu dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan bagi para konsumen, salah satunya yaitu:

- 1) Kesesuaian konsumen.

Apa yang diterima oleh konsumen sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga konsumen tidak merasa kecewa.

- 2) Minat berkunjung kembali.

Ketika konsumen merasa puas, maka akan timbul konsumen untuk kembali datang dan menginap di hotel tersebut.

- 3) Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Ketika para konsumen merasa puas, maka konsumen tersebut akan merekomendasikan tempat tersebut kepada konsumen lain.

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tanggapan dari konsumen terhadap ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang yang dirasakan. Karena kepuasan konsumen sangat tergantung kepada persepsi dan ekspektasi para konsumen, maka sebagai pemasok perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hal ini diperkuat oleh teori manajemen strategi menurut tjiptono bahwasanya dalam melakukan analisis ini sangat diperlukan bagi setiap perusahaan agar dapat mengetahui apa yang diterapkan perusahaan sesuai dengan yang diharapkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis terhadap peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo sesuai dengan teori pada bab II tentang teori manajemen strategi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka kesimpulan yang di dapat dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel Utama Raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.

Strategi kualitas layanan merupakan suatu penerapan strategi yang biasa dilakukan oleh setiap perusahaan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Salah satu strategi yang dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada tamu/ pengunjung.

Dalam melakukan pelaksanaan itu hotel Utama Raya mempunyai cara tersendiri agar yang diterapkan itu bisa sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Proses yang dilakukan hotel Utama Raya dalam menerapkan kebijakan terkait pelayanan pihak hotel Utama Raya yaitu dengan menerapkan standarisasi hotel yaitu 3S (Senyum, Salam, Sapa) hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, kepercayaan dan loyalitas tamu terhadap hotel Utama Raya.

2. Analisis terhadap strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung hotel Utama Raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.

Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh hotel Utama Raya sudah sesuai dengan apa yang perusahaan inginkan dan yang konsumen harapkan. Adanya analisis ini bisa diketahui kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan memuaskan atau tidak bagi

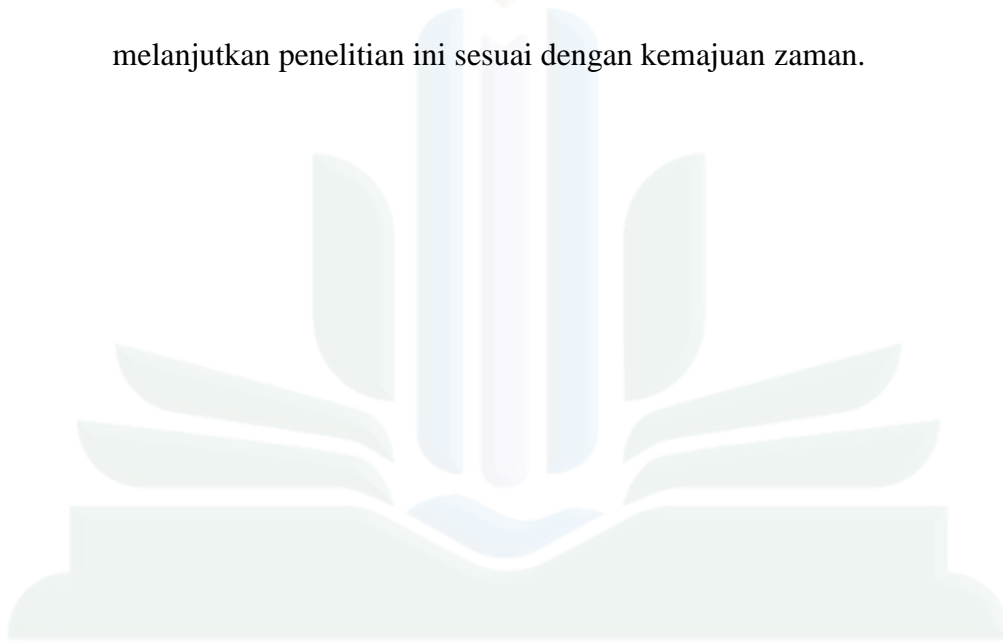
konsumen dan sesuai yang diharapkan konsumen maupun perusahaan. Mengenai indikator kepuasan yang diteliti sebagai analisis atas harapan yang berkaitan dengan; penyediaan layanan yang baik, karyawan cepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, karyawan memberikan perhatian dengan baik kepada semua konsumen yang berada ditempat tersebut, karyawan mampu mengetahui keinginan dan hal yang harus cepat dilakukan dan karyawan cepat tanggap atas keluhan para konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan, sehingga peneliti menuliskan beberapa saran. Saran tersebut antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, penulis menyadari bahwasanya masih terdapat banyak keterbatasan dan kekeliruan yang ada dalam penelitian ini. Namun dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat.
2. Kepada hotel Utama Raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo untuk lebih baik lagi dalam menerapkan strategi kualitas layanan yang akan diberikan kepada konsumen agar hotel tetap terus berkembang dan semakin baik untuk kedepannya. Serta tidak menutup mata dan telinga untuk mendapatkan wawasan atau pengalaman baru khususnya mengenai strategi kualitas layanan hotel dizaman yang modern ini. Sehingga kualitas layanan yang diterapkan tetap sebagaimana mestinya.

3. Kepada peneliti selanjutnya, semoga dapat membantu untuk menambah wawasan dan sumber informasi mengenai bagaimana dan seperti apa strategi kualitas pelayanan hotel. Semoga penelitian ini menjadi langkah awal dan menjadi acuan agar kedepannya para peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini sesuai dengan kemajuan zaman.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR PUSTAKA

- A Aditha Sari, “Strategi Komunikasi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel Novotel Solo”, (Skripsi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2009).
- Arif Ginanjar Putranda, “Penerapan Strategi Customer Relationship Managemen (CMR) Pada Sistem Informasi Pelayanan Perhotelan Menggunakan Metode Prototype”, (Skripsi, Universitas Sriwijaya Maret, 2021).
- Desi Kusuma Ningrum, “Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Produk (Studi Kasus Pada Toko Batik Benang Raja Semarang)”, ( Skripsi, Universitas Semarang, 2020).
- Dian Eka, Yulia Hamdani Putri, Suhartini Karim, “Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya”, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, Vol.16 (2), 2018.
- Dicky Rahmadi, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Sahid Batam Center, 2021.
- Dr. Asih Handayani, Msi.,Mpd dan Dr. Aris Eddy Sarwono,Msi.,AK, *Buku Ajar Manajemen Strategis*, (Banjarmasin, Kota Surakarta: UNISRI Press, 2021), 01-02.
- Dr. Farida Nugrahani, M.Hum, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Farida Nugrahani, 2014).
- Dra. Mimin Yatminiwati, M.M.,*Manajemen Strategi*, (Lumajang: Widyagama Press, 2019), 04.
- Dwi Faradila, “Strategi Komunikasi Pemasaran Garuda Plaza Hotel Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Hotel Di Masa Pandemi Covid-19”, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah, Sumatra Utara Medan, 2021).
- Endang Sebriana Kaban, ”Analisi Strategi Pengembangan Bisnis Pada Hotel The One Legian, Bali’.
- Gede Rendrawan, Trianasari, A.A.Ngr. Yudha Martin Mahardika, ”Jenis Keluhan dan Cara Penenangan Keluhan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”, *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, JMPP, Vol 3 No 2, November 2020 P-ISSN: 2654-9719.
- Hary Hermawan, *Metode Kualitatif Untuk Riset*, 2018.

- Hengki, Doris Yolanda Saragih, Nora Januarti Penjaitan, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel", *Jurnal EK & BI Politeknik Bisnis Indonesia*.
- Itsna Alfi Hidayah Tunissa, "Strategi Public Relations Pesona Hotel Tegal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Tamu Di Pesona Hotel Tegal", (Skripsi, Universitas Pancasakti, Tegal, 2021).
- Jurnal Nusantara (*Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*) –Vol.3 No.1 Februari 2020-ISSN (Online) 2597-5323.
- Ketut Hepani, Putu Indah Rahmawati, Nyoman Dini Andini, "Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji Palms Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali", *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, JMPP, Vol.2 No.2, November 2019 D-ISSN: 2654-9719.
- Komang Didik Setiawan T.E, Putu Indah Rahmawati, "Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali", *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, JMPP, Vol.3 No.2, November 2020 P-ISSN: 2654-9719.
- Lexy J Moleong, *Motodelogi Penelitian Kualitatif*, 230.
- M. Riswandi Bahriansyah, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Prudential Life Assurances Syariah Pahoman Bandar Lampung", (Skripsi, Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung, 2021).
- Neneng Nurhayati, Dela Rinjani, "Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Saat Pandemi Covid-19 Candra Dewi Yogyakarta", *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)* – Vol.4 N0.1 Februari 2021-ISSN (Online) 2597-5323.
- Nina Noviasuti, Desi Agustina Cahyadi, "Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung", *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)* – Vol.3 N0.1 Februari 2020-ISSN (Online) 2597-5323.
- Putri Agustin, "Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Omah Akas Syariah Bandar Lampung", (Skripsi, Universitas Islam Negri Raden Patah, Lampung, 2021).
- Ricky Saputra, "Analisis Kualitas Pelayanan Di Hotel Puri Inn Jakarta", (Skripsi, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, 2019).



Rini Astuti Pulungan, "Analisis Pelayanan Hotel Matahari Jambi Di Tinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin, Jambi, 2021).

Santi Melasari, I Nyoman Sujana, Kdek Rai Suwena, "Analisis Swot Pada Hotel Banyualit Singaraja", *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, Volume 10 no.2 tahun 2018.

Sasmita Walukow, "Tinjauan Kualitas Layanan Kamar Hotel Di Hotel Arya Duta Manado", (Skripsi, Kementrian Riset Teknologi Dan Politeknik Negeri Manado, 2015).

Wawancara Dengan H. Hakim, Manajer Utama Raya, (Situbondo, 27 Januari 2022).

Wawancara Dengan Ferdi, Karyawan Hotel Utama Raya, (Situbondo. 19 Mei 2022).

Yustika Utari, "Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Penginap Di Hotel Skip Palembang", (Skripsi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2009).

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SILFIATUS SHOLEHAH

NIM : E20182161

Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Islam

Universitas : UIN KHAS JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo” adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 20 Oktober 2022

Saya yang menyatakan



**SILFIATUS SHOLEHAH**  
**NIM: E20182161**

## Matrik Penelitian

| Fokus Penelitian   | Metode Penelitian   | Sumber Data  | Indikator   | Sub Variabel                                  | Variabel                                      | Judul   |
|--|---|--|---|---|---|---|
| <p>1. bagaimana penerapan strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo ?</p> <p>2. Bagaimana analisis terhadap strategi peningkatan kualitas layanan pengunjung Hotel Utama Raya Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo ?</p> | <p>1. pendekatan Penelitian</p> <p>a. Kualitatif Deskriptif</p> <p>2. Jenis Penelitian</p> <p>a. Field Research</p> <p>3. Teknik Penentuan Subyek Penelitian:</p> <p>a. Purposive sampling</p> <p>4. Teknik Pengumpulan data:</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>5. Teknik Analisis Data</p> <p>a. Reduksi Data</p> <p>b. Penyajian Data</p> <p>c. Penyimpulan</p> <p>6. Keabsahan data:</p> <p>a. Triangulasi Sumber</p> | <p>1. informan :</p> <p>a. Manager Utama Raya</p> <p>b. Pengawas Utama Raya</p> <p>c. Karyawan Utama Raya</p> <p>d. Konsumen Utama Raya</p> <p>2. Dokumentasi</p> <p>3. Keabsahan Data</p> <p>a. Triangulasi</p> | <p>a. pengertian strategi perusahaan</p> <p>b. manfaat strategi perusahaan</p> <p>c. aspek-aspek strategi perusahaan</p> <p>d. manajemen strategi perusahaan</p> <p>e. konsep strategi perusahaan</p> <p>a. pengertian peningkatan kualitas layanan</p> <p>b. faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan</p> <p>c. ukuran peningkatan kualitas layanan</p> <p>d. dimensi peningkatan kualitas layanan</p> | <p>1. Strategi</p> <p>2. Kualitas Layanan</p> | <p>1. Strategi</p> <p>2. Kualitas Layanan</p> | <p>Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo</p> |

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **1. Fokus : Bagaimana Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo?**

- a) Bagaimana penerapan strategi hotel utama raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo?
- b) Bagaimana proses pelaksanaannya “mulai dari sebelum sampai diterapkannya”?

### **2. Fokus : Bagaimana Analisis Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo?**

- a) Pelayanan seperti apa yang karyawan hotel berikan terhadap pengunjung untuk menginap ?
- b) Apa saja keluhan dari pengunjung selama menginap di Hotel Utama Raya?
- c) Fasilitas apa saja yang diberikan Hotel Utama Raya?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## JURNAL PENELITIAN

### STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENGUNJUNG HOTEL UTAMA RAYA DI KECAMATAN BANYUGLUGUR KABUPATEN SITUBONDO

| No | Hari/ Tanggal     | Jenis Kegiatan   | TTD   |
|----|-------------------|--|---|
| 1  | 27 Januari        | Mengajukan surat penelitian di utama raya kabupaten Situbondo  |    |
| 2. | 19 Mei 2022       | Melakukan penelitian sementara untuk dijadikan referensi pada proposal   |    |
| 3. | 20 september 2022 | Melakukan wawancara dengan manajer (h. Hakim) utama raya Kec. Banyuglugur Kab. Situbondo terkait data Hotel Utama Raya untuk kelanjutan penelitian skripsi |    |
| 4. | 28 September 2022 | Melakukan wawancara dengan Resepsionis (Ferdi) Hotel Utama Raya Kab. Situbondo terkait struktur karyawan Hotel Utama Raya                                  |  |
| 5. | 23 Oktober 2022   | Melakukan Wawancara Dengan Pengawas (Abdullah) Hotel Utama Raya Kec. Banyuglugur Kab. Situbondo Terkait Visi Misi Hotel Utama Raya                         |  |
| 6. | 28-30 November    | Melakukan Wawancara Dengan Konsumen Hotel Utama Raya Terkait Masalah Pelayan Hotel   |  |
| 7  | 01 Desember 2022  | Meminta surat selesai penelitian   |  |

Situbondo, 01 Desember 2022

Mengetahui,  
Manajer Hotel Utama Raya

  
H. ABDUL HAKIM BALAFIF



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-1367/Un.22/7.a/PP.00.09/11/2022 16 November 2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
Manager Hotel Utama Raya  
Kec. Banyuglugur, Kab. Situbondo

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Silfiatus Sholehah  
NIM : E20182161  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Nurul Widyawati Islami Rahayu



**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : 666/SK/UR/XII/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. ABDUL HAKIM BALAFIF

Jabatan : Manager Utama Raya

Unit Kerja : Utama Raya Hotel & Resto

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Silfiatus Sholehah

NIM : E20182161

Program Studi : Ekonomi Syariah

Semester : IX( Sembilan)

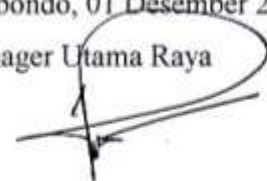
Telah selesai melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul :

***Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya Di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo.*** Sejak tanggal 20 September 30 November 2022, dan telah membahas hasil penelitian dengan kami.

Demikia surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Situbondo, 01 Desember 2022

Manager Utama Raya



H. ABDUL HAKIM BALAFIF







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: febl@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nomor : B-11.ES/Un.22/7.d/PP.00.9/12/2022

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Silfiatus Sholehah  
NIM : E20182161  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengunjung Hotel Utama Raya di Kecamatan Banyuglugur Kabupaten Situbondo

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 08 Desember 2022  
An. Dekan  
Kepala Bagian Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi

## DOKUMENTASI



Sumber : Wawancara dengan Manager Hotel Utama Raya Kecamatan Banyuglugur Situbondo.



Sumber : Wawancara dengan salah satu pengawas di Hotel Utama Raya  
Kecamatan Banyuglugur Situbondo.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Sumber : Wawancara dengan salah satu karyawan resepsionis Hotel Utama Raya Banyuglugur Situbondo.



Sumber : Wawancara dengan pengunjung Hotel Utama Raya Banyuglugur  
Situbondo.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Sumber : Wawancara dengan pengunjung Hotel Utama Raya Banyuglugur Situbondo.

## BIODATA PENULIS



Nama : Silfiatus Sholehah  
Tempat Tanggal Lahir : Situbondo 16 Oktober 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Kp. Krajan Ds. Cemara Kecamatan Suboh  
Kabupaten Situbondo  
Agama : Islam  
No. Hp : 082256244156  
Alamat E-mail : [Silfiatussholehah9@gmail.com](mailto:Silfiatussholehah9@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

MI/SD : SDN 1 Cemara (2006-2012)  
SMP/MTs : MTs PP – Nurul Amin (2012-2015)  
SMA/SMK : MA PP – Nurul Amin (2015-2018)  
Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember (2018-2023)