

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI LOCCAL COLLECTION HOTEL LABUAN BAJO



OLEH
MARIA ANGELICA JUWITA
NIM 318101214

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI LOCCAL COLLECTION HOTEL LABUAN BAJO



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

OLEH
MARIA ANGELICA JUWITA
NIM 318101214

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI *LOCCAL COLLECTION HOTEL***



OLEH

MARIA ANGELICA JUWITA

NIM 318101214

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Prihatno, M.M
NIDN.0526125901**

**Mona Erythrea Nur Islami, SIP, M.A
NIDN.0516097101**

**Mengetahui
Ketua Program Studi**

**Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M
NIDN. 0516057101**

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI *LOCCAL COLLECTION HOTEL*



Telah dipertahankan didepan tim penguji
dan dinyatakan LULUS

Pada Tanggal: Sabtu, 01 Oktober 2022

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dra. Nuharani E.K., M.Pd
NIDN. 0530046603

Penguji I : Drs. Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901

Penguji II : Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA
NIDN: 0516097101

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Angelica Juwita

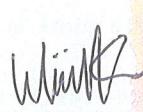
NIM : 318101214

Jurusan : Pengelolaan Perhotelan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "*Analisis Pelayanan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Local Collection Hotel Labuan Bajo*" adalah benar-benar asli karya saya sendiri, kecuali kutipan dalam teorisasi yang telah saya sebutkan sumbernya dalam daftar pustaka. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukanlah merupakan menjiplak dari hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 12 September 2022
Yang menyatakan,


Maria Ang
NIM. 318101214



HALAMAN MOTO

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan."

(Yeremia 29:11)

"Tidakkah kau tahu, dan tidakkah kau dengar? Tuhan ialah Allah kekal yang menciptakan bumi dari ujung ke ujung; Ia tidak menjadi lelah dan tidak menjadi lesu, tidak terduga pengertian-Nya. Dia memberi kekuatan kepada yang lelah dan menambah semangat kepada yang tiada berdaya. Orang-orang muda menjadi lelah dan lesu dan teruna-teruna jatuh tersandung, tetapi orang-orang yang menanti-nantikan Tuhan mendapat kekuatan baru: mereka seumpama rajawali yang naik terbang dengan kekuatan sayapnya; mereka berlari dan tidak menjadi lesu, mereka berjalan dan tidak menjadi lelah."

(Yesaya 40:28-31)

"Waktu yang tepat adalah bukan waktu yang menurut kamu sendiri, tetapi waktu yang tepat adalah waktu yang telah disiapkan oleh Tuhan Yesus Kristus, maka berdoa dan mintalah kepada-Nya dan Ia akan memberikan yang terbaik menurut-Nya."

(Maria Angelica Juwita)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan berkat-Nya, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Dengan ini saya Maria Angelica Juwita ingin mempersembahkan hasil karya saya untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu mengabulkan doa dan permohonan saya serta selalu hadir dalam bentuk rahmat kesehatan, sukacita, rasa syukur, dan dalam kelancaran dari penyusunan skripsi ini.
2. Bapa Bertolomeus Lapus dan Mama Maria Ndia yang selalu dengan sabar mendukung dan mendoakan saya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Martin dan Abelano yang telah memberikan cinta dan kasih sayang kepada saya sehingga saya senantiasa semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Kakak dan adik serta seluruh keluarga besar yang menjadi bagian hidup yang tak terpisahkan dari saya.
5. Sahabat saya terkasih Ade, Megi, Viani, Emsi, Yulin, Elfin, Selin, Vivin, Ecin, Dian, Wulan dan semua teman-teman yang telah menemani saya selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan berkat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PELAYANAN RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI *LOCCAL COLLECTION HOTEL LABUAN BAJO*”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana untuk program studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih atas bantuan yang telah diberikan dari semua pihak dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Drs. Prihatno, MM selaku dosen pembimbing I dan Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang dengan sabar telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Mona Erytrea Nur Islami, SIP, MA selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dra. Nuharani E.K., M.Pd selaku dosen penguji utama yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S. Sos., M.M selaku ketua jurusan Perhotelan.

5. Bapak Rian Hidayat selaku FOM, Bapak Vinsensius Tay selaku FO Supervisor Loccal Collection hotel Labuan Bajo yang telah memberi izin sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian.
6. Para tamu di *Loccal Collection* hotel yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner untuk membantu peneliti menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Perhotelan, STP AMPTA Yogyakarta.
8. Kedua orang tua yang telah banyak mendukung dan membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan guna perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 12 September 2022

Maria Angelica Juwita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Kantor Depan (Front office)	7
3. Resepsionis	8
4. Kualitas Pelayanan.....	10
5. Kepuasan pelanggan	17
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode dan Desain Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28

C. Teknik Cuplikan/Subjek Penelitian	28
D. Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Keabsahan Data	34
G. Analisis Data.....	35
H. Alur Penelitian	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	39
1. Sejarah <i>Loccal Collection Hotel</i> Labuan Bajo.....	39
2. Lokasi <i>Loccal Collection Hotel</i> Labuan Bajo.....	40
3. Kegiatan Usaha Hotel	41
4. Struktur Organisasi <i>Loccal Collection Hotel</i> Labuan Bajo	51
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	51
1. Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	51
2. Dimensi Empati (<i>Empaty</i>).....	56
3. Dimensi Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	58
4. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	63
5. Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>).....	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	52
Tabel 4.2 Kuesioner Dimensi Empati (<i>Empaty</i>)	56
Tabel 4.3 Kuesioner Dimensi Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	59
Tabel 4.4 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	64
Tabel 4.5 Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>).....	70
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 <i>Loccal Collection</i> Labuan Bajo.....	39
Gambar 4. 2 Lokasi <i>Loccal Collection</i> Hotel Labuan Bajo	40
Gambar 4. 3 Villa Sano Nggoang	41
Gambar 4.4 Villa Rangko Batu Cermin	42
Gambar 4.5 Villa Cunca.....	42
Gambar 4.6 Hempa Rae Suite	43
Gambar 4.7 Lendar Suite	43
Gambar 4.8 Wehang Suite	44
Gambar 4.9 Deluxe Room.....	45
Gambar 4.10 Cave Room.....	45
Gambar 4.11 Standard Room.....	46
Gambar 4.12 Ball Room Loccal Collection Hotel Labuan Bajo	46
Gambar 4.13 Meeting Room Loccal Collection Hotel Labuan Bajo	47
Gambar 4.14 Kolam Berenang Loccal Collection Labuan Bajo.....	47
Gambar 4.15 SPA Loccal Collection Hotel Labuan Bajo.....	48
Gambar 4.16 Sangkar Lobster Restoran	49
Gambar 4.17 Teras Langit.....	49
Gambar 4.18 Paket Trip D'Tour Loccal Collection Hotel Labuan Bajo.....	50
Gambar 4.19 Struktur Organisasi Loccal Collection Hotel Labuan Bajo	51
Gambar 4.20 Wawancara bersama FO Supervisor	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran Pedoman Wawancara
- Lampiran Kuesioner Penelitian
- Lampiran Dokumentasi Kegiatan Penelitian

ABSTRAK

Hotel selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu salah satunya adalah hotel *Loccal Collection* yang berada di Labuan Bajo. Resepsionis adalah bagian dari resepsion yang harus menciptakan dan mempertahankan citra yang baik agar tamu merasa puas dan membuat tamu ingin datang kembali ke hotel dengan cara meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diketahui bagaimana pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel *Loccal Collection* Labuan Bajo, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel *Loccal Collection* Labuan Bajo. Jenis metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Dalam metode ini pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh resepsionis kepada tamu yang menginap di *Loccal Collection* hotel pada dimensi *Tangible* berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan hasil yang baik, namun sebanyak 0,9% tidak setuju bahwa penampilan staff resepsionis menarik. Dimensi *Empaty* berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan hasil yang baik atau tidak ada respon negatif dari tamu. Dimensi *Responsiveness* berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan hasil yang baik, sebanyak 2,6% tamu tidak setuju bahwa *staff* resepsionis cepat dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan tamu. Dimensi *Reliability* berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan hasil yang baik, namun sebanyak sebanyak 0,9% tamu tidak setuju bahwa proses *check in* dan *check out* di *Loccal Collection* hotel mudah dan sebanyak 3,5% tamu tidak setuju bahwa *staff* resepsionis tepat waktu dalam menangani dan menyelesaikan masalah tamu. Dimensi *Assurance* berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan hasil yang baik, namun sebanyak 0,9% tamu tidak setuju bahwa *staff* resepsionis memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan.yang telah meningkatkan kepuasan tamu di *Loccal Collection* hotel Labuan Bajo. Namun hasil pengukuran mengenai kepuasan tamu menunjukkan hasil 100% baik yang berarti pelayanan resepsionis telah meningkatkan kepuasan tamu di *Loccal Collection* hotel Labuan Bajo.

Kata Kunci: Pelayanan Resepsionis, Kepuasan Tamu, *Loccal Collection* Hotel Labuan Bajo

ABSTRACT

The hotel always strives to provide the best service for guests, one of which is the Loccal Collection hotel located in Labuan Bajo. The receptionist is the part of the reception that must create and maintain a good image so that guests feel satisfied and make guests want to come back to the hotel by improving their service. Based on this, it is necessary to know how the receptionist service in increasing guest satisfaction at the Loccal Collection Labuan Bajo hotel, so this study aims to find out the receptionist service in increasing guest satisfaction at the Loccal Collection Labuan Bajo hotel. The type of method used to collect data in this study is a descriptive qualitative method. In this method, the data collection needed for research is carried out through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The results of this study showed that the services provided by the resepionist to guests staying at the Loccal Collection hotel in the Tangible dimension based on the results of data collection through observation, questionnaires, interviews, and documentation showed good results, but as many as 0.9% did not agree that the appearance of the reception staff was attractive. The Empaty dimension based on the results of data collection through observation, questionnaires, interviews, and documentation shows good results or no negative responses from guests. The Responsiveness dimension based on the results of data collection through observation, questionnaires, interviews, and documentation showed good results, as many as 2.6% of guests did not agree that the reception staff was quick to meet the needs of guests. The Reliability dimension based on the results of data collection through observation, questionnaires, interviews, and documentation showed good results, but as many as 0.9% of guests disagreed that the check-in and check-out process at the hotel's Loccal Collection was easy and as many as 3.5% of guests disagreed that the reception staff was timely in handling and solving guest problems. The Assurance dimension based on the results of data collection through observation, questionnaires, interviews, and documentation showed good results, but as many as 0.9% of guests did not agree that the reception staff provided a guarantee of timeliness in the services provided. However, the measurement results regarding guest satisfaction showed 100% good results which means that the receptionist service has increased guest satisfaction at the Loccal Collection hotel Labuan Bajo.

Keywords: Reception Service, Guest Satisfaction, Loccal Collection Hotel Labuan Bajo

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi, dan sosial, serta budaya menyebabkan banyak perusahaan yang didirikan untuk mencapai tujuan tertentu dalam memenuhi kebutuhan manusia. Semakin berkembangnya jaman perusahaan-perusahaan menghadapi suatu tantangan dimana persaingan untuk menguasai pasar adalah suatu hal yang sangat penting bagi kelangsungan suatu perusahaan. Industri perhotelan merupakan salah satu mata rantai dalam jaringan industri pariwisata yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan industri pariwisata karena industri perhotelan merupakan sektor pendukung dan dapat menyediakan berbagai macam fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan wisatawan. Fasilitas tersebut merupakan segala sesuatu yang merupakan sarana penunjang kemudahan dan kenyamanan para tamu yang disediakan oleh pihak hotel guna untuk dipakai, dimanfaatkan dan dinikmati oleh para tamu selama menginap di hotel. Pemerintah memberikan perhatian bagi perkembangan kepariwisataan yang tujuannya adalah untuk meningkatkan ekonomi masyarakat yang lebih baik, dan menjadikan industri pariwisata sebagai hal yang potensial dalam upaya pemasukan pendapatan daerah. Demikian pendapat dari Surya (2015 : 2).

Pelanggan akan bertahan serta tertarik apabila kebutuhan mereka terpenuhi tidak hanya pada kebutuhan fisik saja, namun pula non-fisik, termasuk mengenai aspek pelayanannya. Untuk itu hotel selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu. Hotel adalah suatu bidang usaha yang sangat kompetitif yang berbeda dengan usaha-usaha yang lainnya. Produk hotel adalah suatu produk yang tidak bisa dibawa kemana-mana untuk mendekati konsumen, tapi para konsumen lah yang harus melangkahkan kaki buat menikmati produk hotel itu sendiri. Dikutip dari jurnal Perhotelan dan Pariwisata, Gusti Ngurah Joko Adinegara (2011: 12) mengungkapkan bahwa hotel merupakan suatu badan usaha yang menawarkan jasa akomodasi kepada tamu dengan didukung berbagai pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel. Kondisi persaingan di berbagai hotel, kemajuan teknologi, kebutuhan masyarakat, dan tahapan perekonomian mendorong terjadinya pengembangan kualitas pelayanan atau yang dalam Bahasa Inggris disebut *service quality*.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan yang diartikan merupakan pelayanan dalam bentuk jasa yang dapat disampaikan dengan mudah dan cepat kepada konsumen. Tjiptono dan Chandra (2012:74) kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam

mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Kenyamanan dan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh para tamu.

Loccal Collection hotel dibangun di Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) tepatnya di Jl. Binongko pada tahun 2019 dan resmi dibuka pada oktober 2020. *Loccall Collection* Hotel adalah hotel berbintang 4 yang sering disebut sebagai Santorini Indonesia dengan kearifan lokal, dengan jumlah kamar aktif yang siap dijual saat ini berjumlah 98 kamar. Karena *design* hotel yang sangat unik, *Loccal Collection* Hotel menjadi salah satu hotel yang cukup terkenal dikalangan masyarakat Indonesia dan ramai dikunjungi hingga saat ini.

Sebagai salah satu hotel yang cukup besar dan populer saat ini, *Loccal Collection* hotel seringkali mendapat masalah atau *complaint* dari para tamu. Hal ini disebabkan oleh *Loccal Collection* hotel merupakan hotel yang baru atau masih *soft opening*, sehingga masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan yang diberikan. *Complaint* tersebut berkaitan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*): *grooming staff* resepsionis belum maksimal atau kurang menarik, sehingga membuat tamu tidak dapat membedakan staf resepsionis dengan staf departemen lain.

2. Empati (*Empaty*): yaitu resepsionis *staff* yang kurang baik dan ramah ketika sedang melayani tamu sehingga membuat tamu tidak ingin berbicara lama dengan *staff* respesionis.
3. Cepat Tanggap(*Responsiveness*): resepsionis yang merespon lama ketika tamu meminta bantuan sehingga membuat tamu menunggu lama dan tamu merasa tidak dilayani dengan baik.
4. Keandalan (*Reliability*): resepsionis yang tidak tepat waktu ketika menangani tamu *check out* sehingga menyebabkan tamu hampir ketinggalan kapal atau pesawat.
5. Kepastian (*Assurance*): resepsionis memberikan pelayanan yang tidak tepat waktu, yang berarti tidak sesuai dengan janji yang diberikan.

Complaint-complaint tersebut kemudian disampaikan langsung kepada resepsionis. Oleh sebab itu resepsionis harus memberikan pelayanan yang baik dalam menangani *complaint* dari para tamu sehingga resepsionis dapat memberikan jalan keluar dan kesan positif bagi tamu. *Complaint* dari para tamu tersebut kemudian dijadikan bahan evaluasi oleh pihak manajemen *Loccal Collection* hotel untuk diperbaiki sehingga dapat meningkatkan pelayanan dari para *staff* terutama resepsionis hotel *Loccal Collection* dalam menciptakan kepuasan tamu.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin meneliti tentang “Analisis Pelayanan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di *Loccal collection* Hotel Labuan Bajo”.

B. Fokus Masalah

Bagaimana pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel *Loccal Collection* Labuan Bajo?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel *Loccal Collection* Labuan Bajo

D. Manfaat Penelitian**1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu perhotelan, yaitu analisis pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu.
- b. Sebagai pijakan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan topik pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu dan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang sudah didapat di perkuliahan.

b. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Program Studi D-IV Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta semakin dikenal di lingkungan industri perhotelan.

c. Bagi Pihak *Loccal Collection* Hotel

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan membantu pihak hotel untuk mengetahui pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di *Loccal Collection* hotel Labuan Bajo.