

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA GRAND

JATRA HOTEL PEKANBARU

*ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT THE GRAND JATRA HOTEL
PEKANBARU*

SKRIPSI

Oleh

GLORI NUR INTAN HARIA

2161201100

MANAJEMEN



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2025

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA GRAND

JATRA HOTEL PEKANBARU

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT THE GRAND JATRA HOTEL

PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mengikuti Ujian Oral Comprehensive Sarjana
Lengkap Pada Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Lancang Kuning

Oleh

GLORI NUR INTAN HARIA

2161201100

MANAJEMEN



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2025

ii

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : GLORI NUR INTAN HARIA
NIM : 2161201100
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA GRAND
JATRA HOTEL PEKANBARU

DISETUJUI :

PEMBIMBING I



Dr. Aznuriyandi, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

PEMBIMBING II



Dr. Murnawati, SE, MM
NIDN: 1021036101

DEKAN



Dr. DINI ONASIS, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA
NIDN: 1006067101



Dr. AZNURIYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : GLORI NUR INTAN HARIA
NIM : 2161201100
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA GRAND
JATRA HOTEL PEKANBARU

DISETUJUI :

KETUA



Dr. AZNURIYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602

SEKRETARIS

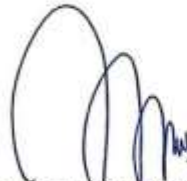


Dr. IDEL WALDELMY, SE.I, M.Si
NIDN: 1008078602

ANGGOTA :



Dr. AZNURIYANDI, S.E., M.Si
NIDN: 1021088602



Dr. MURNAWATI, SE, MM
NIDN: 1021036101



Dr. ZULIA KHAIRANI, SE, MM
NIDN: 100807860



Prof. Dr. H. ARIZAL, N, SE, MM
NIDN: 102304630

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

Oleh

GLORI NUR INTAN HARIA

2161201100

Semakin hari persaingan di dalam dunia bisnis kian ketat, terutama bisnis yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan. Perusahaan bisnis yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan ini harus mengutamakan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Dalam hal ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan telah semakin besar. Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan yang memadukan antara produk dan pelayanan. Permasalahan yang ada di dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang menyebabkan tidak tercapainya target kualitas pelayanan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Adapun populasi dalam penelitian ini populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Sedangkan sampel yang digunakan dengan cara *accidental sampling*. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka belum tercapainya jumlah target pelayanan pelanggan disebabkan oleh variabel bukti langsung (*tangibels*) yaitu ketersediaan tempat area parkir yang masih belum memadai. Saran yang dapat penulis berikan adalah agar dimasa yang mendatang Grand Jatra Hotel Pekanbaru lebih lagi meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU

By

GLORI NUR INTAN HARIA

2161201100

Increasingly, competition in the business world is getting tougher, especially businesses engaged in services and services. This business company engaged in services and services must prioritize good service to its customers. In this case, the attention to customer satisfaction or dissatisfaction with service quality has been getting bigger. Hotel is one of the industries engaged in services and services that combine products and services. The problem that exists in this research is how the quality of service at Grand Jatra Hotel Pekanbaru. While the purpose of this research is to find out what factors cause non-achievement of service quality targets at Grand Jatra Hotel Pekanbaru. . The data source used in this study consists of 2 types of data, namely primary data and secondary data. The population in this study the population in this study were all guests staying at Grand Jatra Hotel Pekanbaru. While the sample used by accindental sampling. The total population in this study was 100 people.

Based on the research results obtained, the number of customer service targets has not been achieved due to the variable of direct evidence (tangibels), namely the availability of parking areas that are still inadequate. The suggestion that the author can give is that in the future Grand Jatra Hotel Pekanbaru will further improve the Quality of Service at Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Keywords: Service Quality

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 25 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



GLORI NUR INTAN HARIA

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati Penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar – besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat pertolongan dan atas segala anugerah serta Kasih Karunia – Nya telah menyertai sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU”**, yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari banyak pihak kepada Penulis. Dalam penelitian skripsi ini penulis ini menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.S., M.Hum selaku Rektor Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan dan menjadi mahasiswa di Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen.

3. Bapak Dr. Aznuriyandi, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Yang selalu memberi arahan dan motivasi kepada Penulis.
4. Ibu Dr. Zulia Khairani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing Penulis secara akademik.
5. Ibu Dr. Hj. Hadiyati, S.E., MM dan Bapak Dr. Aznuriyandi, S.E, M.Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing Penulis di dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Murnawati, S.E, MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam membimbing Penulis di dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning Pekanbaru yang telah memberikan ilmunya dan mengajarkan Penulis dari semester 1 hingga sampai saat ini.
8. Bapak/Ibu Dosen staff pegawai Universitas Lancang Kuning Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen yang telah banyak membantu Penulis dalam segala urusan administrasi dan berbagai hal.
9. Terimakasih kepada Bapak Febrio Alexandra selaku Dept Head Front Office Grand Jatra Hotel Pekanbaru dan Ibu Lilis Marbun selaku Asst. HR Manager Grand Jatra Hotel Pekanbaru dan beserta seluruh Staff Pegawai Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang telah mengizinkan melakukan penelitian kepada Penulis dan banyak membantu Penulis ketika melakukan penelitian ini.

10. Terimakasih untuk kedua orang tua yang tercinta dan tersayang, Papa Hadapi Haria dan Mama Hermin Sarumaha atas pengorbanan dan kasih sayang yang Papa Mama berikan serta yang tak pernah berhenti berdoa dan selalu mendukung di dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini. Dan terimakasih juga untuk Adikku sayang Ezra Stevania Haria yang dimana banyak sekali telah membantu Penulis, dan memberikan dukungan serta doa dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih untuk keluargaku atas segala bimbingan dan didikan dan semangat yang telah diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
11. Untuk teman – teman seperjuangan serta sahabat yang selalu hadir memberikan dukungan dan semangat, baik di dalam suka maupun duka. Terima kasih atas semua momen kebersamaan yang telah menjadi penguat dalam perjalanan ini.
12. Dan secara khusus, Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas keberanian untuk terus melangkah meskipun serasa merasa ragu, atas ketekunan dalam menghadapi segala proses yang tentunya tidak mudah, dan atas kesediaan untuk terus belajar dari setiap kesalahan dan kegagalan. Terima kasih telah bertahan sejauh ini.

Melalui penyusunan skripsi ini tentunya penulis sadar akan banyak ditemukan kekurangan pada penulisan ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki

Penulis. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahan kritik yang membangun dari berbagai pihak yang dapat menjadikan skripsi ini lebih baik. Dan tentunya penulis berharap setiap bantuan yang telah diberikan oleh segenap pihak dapat menjadikan ladang kebaikan. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi kemajuan para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran.

Akhirnya dengan ketulusan hati, penulis menyadari akan ketidaksempurnaan skripsi ini, namun dengan demikian penulis berharap kiranya hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Pekanbaru, 25 Juni 2025

Penulis

GLORI NUR INTAN HARIA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	9
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	10
1.1 Tujuan Penelitian	10
1.2 Manfaat Penelitian	10
1.3 SISTEMATIKA PENULISAN	10
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	13
2.1 TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1.1 Manajemen.....	13
2.1.1.1 Pengertian Manajamen	13
2.1.1.2 Fungsi – Fungsi Manajemen	16
2.1.2 Pemasaran	18
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.2.2 Fungsi Pemasaran.....	21
2.1.2.3 Manajemen Pemasaran.....	24
2.1.2.4 Fungsi Manajemen Pemasaran	25
2.1.3 Jasa	26
2.1.3.1 Pengertian Jasa.....	26
2.1.3.2 Karateristik Jasa	28
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.4.1 Pengertian Kualitas.....	31
2.1.4.2 Pengertian Pelayanan.....	33
2.1.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	34

2.1.4.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	37
2.1.4.5	Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan.....	41
2.1.4.6	Indikator Kualitas Pelayanan.....	43
2.1.4.7	Faktor – Faktor Yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	44
2.2	PENELITIAN TERDAHULU	46
2.3	KERANGKA PEMIKIRAN	48
2.4	HIPOTESIS	50
BAB III	METODE PENELITIAN	51
3.1	OBJEK PENELITIAN	51
3.2	POPULASI DAN SAMPEL	51
3.2.1	Populasi.....	51
3.2.2	Sampel.....	51
3.3	TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	52
3.4	JENIS DAN SUMBER DATA	53
3.4.1	Jenis Data	53
3.4.2	Sumber Data.....	53
3.5	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	53
3.6	IDENTIFIKASI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL	54
3.7	ANALISIS DATA.....	56
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	59
4.1	SEJARAH SINGKAT GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU.....	59
4.2	VISI DAN MISI GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU	Error!
	Bookmark not defined.	
4.3	STRUKTUR ORGANISASI.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	AKTIVITAS PERUSAHAAN.....	68
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
5.1	HASIL PENELITIAN.....	70
5.2	PEMBAHASAN	73
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	101
6.1	KESIMPULAN	101
6.2	SARAN	104
	DAFTAR PUSTAKA.....	106
	BIOGRAFI PENULIS	110
	LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Jumlah Kunjungan Grand Jatra Hotel Pekanbaru Tahun 2020 - 2024	5
Tabel 1. 2	Tipe kamar dan Fasilitas Kamar Pada Grand Jatra Hotel	6
Tabel 1. 3	Fasilitas Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru	8
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1	Identifikasi dan Operasional Variabel.....	55
Tabel 3.2	Skala Likert	58
Tabel 3.3	Kelas Interval	58
Tabel 5. 1	Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	70
Tabel 5. 2	Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur	71
Tabel 5. 3	Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	72
Tabel 5. 4	Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan	72
Tabel 5. 5	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Pegawai Terlihat Rapi Saat Memberikan Pelayanan	74
Tabel 5. 6	Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan dan Kebersihan Ruang Tunggu Grand Jatra Hotel Pekanbaru	75
Tabel 5. 7	Tanggapan Responden Terhadap Area parkir Yang Luas dan Memadai di Grand Jatra Hotel Pekanbaru	76
Tabel 5. 8	Tanggapan Responden Terhadap Bentuk Bangunan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru	77
Tabel 5. 9	Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Pada Grand jatra Hotel Pekanbaru.....	78
Tabel 5. 10	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian dan Kepedulian Pegawai Grand Jatra Hotel Pekanbaru.....	79
Tabel 5. 11	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Pegawai Dalam Menyambut Tamu di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.....	80
Tabel 5. 12	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Melayani Tamu Dengan Sikap Sopan dan Santun.....	81
Tabel 5. 13	Tanggapan Responden Terhadap Keakuratan Pegawai Grand Jatra Hotel Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan.....	83
Tabel 5. 14	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Dengan Sungguh - Sungguh.....	84
Tabel 5. 15	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Grand Jatra Hotel Pekanbaru Sesuai Dengan Harapan Tamu Hotel.....	85
Tabel 5. 16	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Hotel Yang Tanggap Pada Keluhan Tamu Hotel	86
Tabel 5. 17	Tanggapan Responden Terhadap Kesiapan Pegawai Hotel Dalam Melayani Tamu Hotel	87

Tabel 5. 18	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Grand Jatra Hotel Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Tepat Dan Jelas Kepada Tamu	88
Tabel 5. 19	Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Kerahasiaan Data Pribadi Tamu Pada Grand Jatra Hotel	89
Tabel 5. 20	Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Keramahan Pelayanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru.....	90
Tabel 5. 21	Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Keamanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru	91
Tabel 5. 22	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>) Kualitas Pelayanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru	92
Tabel 5. 23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Empati (<i>Emphaty</i>) Kualitas Pelayanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru	94
Tabel 5. 24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Keandalan (<i>Reability</i>) Kualitas Pelayanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru	96
Tabel 5. 25	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsivennes</i>) Kualitas Pelayanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru	97
Tabel 5. 26	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) Kualitas Pelayanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru	99

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran</i>	50
<i>Gambar 4.1 Profil Industri</i>	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Semakin hari persaingan di dalam dunia bisnis kian ketat, terutama bisnis yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari bermunculannya bisnis-bisnis yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan. Perusahaan bisnis yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan ini harus mengutamakan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya selama pelanggannya tersebut memakai perusahaan jasa mereka. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka konsumen merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan kepadanya. Dewasa ini perhatian terhadap kualitas pelayanan telah semakin besar.

Era globalisasi saat ini, bisnis dalam berbagai ragam industri sudah cukup berkembang dengan sangat cepat dan pesat. Pada umumnya saat ini banyak bisnis yang melibatkan kaum muda yang mulai berkarir melalui dunia bisnis industri, misalnya mulai dari bisnis ritel, bisnis properti, hingga bisnis hotel yang tentunya menjanjikan kaum milenial menjadi sangat antusias untuk membangun sebuah bisnis yang dikelola secara pribadi.

Industri perhotelan adalah salah satu industri yang tumbuh pesat di seluruh dunia. Hotel-hotel muncul di berbagai destinasi, dari pusat kota hingga resort

pantai yang jauh. Pertumbuhan ini di dorong oleh meningkatnya perjalanan bisnis, pariwisata, dan konferensi internasional. Industri perhotelan ini mencakup berbagai merek dan segmen pasar, mulai dari hotel mewah hingga akomodasi ekonomis. Ini menciptakan pilihan yang beragam untuk berbagai jenis pelanggan. Dalam industri perhotelan, perkembangan teknologi telah mempengaruhi industri perhotelan dalam banyak aspek, seperti reservasi online, pemesanan aplikasi seluler, sistem manajemen hotel, dan layanan kamar pintar adalah beberapa contoh cara teknologi telah meningkatkan efisiensi dan pengalaman pelanggan.

Dalam dunia pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota yang akan menjadi daerah tujuan wisata utama. Akan tetapi juga di kota – kota yang menjadi alternatif seperti kota Pekanbaru, akibat perkembangannya tersebut adalah munculnya industri – industri pariwisata yang menopang seperti hotel. Kondisi ini sudah tentu berdampak kepada munculnya persaingan diantara industri – industri tersebut. Menghadapi persaingan yang demikian ketat tersebut maka industri pariwisata harus siap menghadapi kondisi demikian, agar tidak terpuruk dan mengalami kemunduran dalam bidang usahanya. Salah satu aspek penting dalam upaya untuk tetap eksis menghadapi persaingan adalah dengan menyediakan tenaga kerja yang handal dan professional.

Industri perhotelan adalah salah satu sektor ekonomi di bidang jasa yang dinilai memiliki prospek baik untuk jangka panjang. (Sitongan, 2021) Industri perhotelan merupakan industri jasa yang menawarkan produk dan layanan yang berupa kamar, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas lainnya yang meliputi ruang meeting, kolam renang, gym, dan lainnya tergantung dari kelengkapan

kualifikasi hotel tersebut. Untuk layanan yang ditawarkan berupa keramahan dan skill semua staff hotel dalam melayani tamu. Kepuasan konsumen sangat diharapkan oleh produsen, termasuk hotel sebagai penyedia layanan jasa makanan dan minuman, karena konsumen yang merasa puas akan cenderung untuk membeli kembali di waktu yang akan datang.

Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus diberikan oleh seluruh pihak hotel kepada semua tamu pada saat berada di hotel, karena hal ini dapat berpengaruh besar terhadap pengalaman tamu pada saat berada di hotel. Jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi yang diharapkan maka tamu tidak akan ragu lagi untuk datang kembali ke hotel. Pelanggan yang puas menunjukkan pola perilaku yang berbeda dari pelanggan yang cukup puas. Di sisi lain, pelanggan yang sangat tidak puas (atau frustrasi) cenderung menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut yang tidak hanya menodai citra dan reputasi hotel yang dituju tetapi juga menurunkan pendapatan hotel dengan menghalangi pelanggan potensial.

Hotel menjadi fasilitas penunjang yang sangat diperlukan wisatawan untuk menginap baik itu dari wisatawan domestik maupun wisata mancanegara yang berkunjung ke suatu objek wisata. Sekarang ini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas – fasilitas lengkap untuk menarik para wisatawan untuk menginap. Hal yang perlu diperhatikan juga yaitu mengenai pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada pelanggannya.

Hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan

tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel, seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resti atau kafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara, dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukkan bagi pengunjungnya. Hotel adalah tempat yang sering digunakan untuk seseorang menginap atau beristirahat, seperti untuk para wisatawan di sebuah daerah tempat wisata. Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.PM.10/PW.301/Phb-77 Hotel merupakan bentuk suatu akomodasi yang dikelola secara komersil. Hotel adalah tempat yang disediakan untuk semua orang yang membutuhkan pelayanan. Seperti pelayanan penginapan, pelayanan makanan dan pelayanan minuman.

Hotel yang saat ini sedang banyak dikunjungi atau disewa oleh para pebisnis maupun wisatawan yakni hotel bintang 5, dikarenakan fasilitas sarana dan prasarananya yang menjadikan hotel ini tersebut banyak diminati. Salah satu hotel bintang 5 yang ada di Kota Pekanbaru yaitu Grand Jatra Hotel pekanbaru. Letak hotel ini sangat strategis, karena terletak dipusat Kota Pekanbaru yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Selain itu Hotel ini juga bersebelahan dengan Mal Pekanbaru. Tentu saja ini sangat menguntungkan bagi pihak hotel untuk menjaring konsumennya. Hal ini juga dapat dilihat dalam jumlah target pelayanan di Grand Jatra Hotel Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Perkembangan Jumlah Kunjungan Grand Jatra Hotel Pekanbaru Tahun
2020 – 2024

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2020	30.066	45.251	136,05%
2021	58.191	55.546	323,22%
2022	67.793	71.825	486,92%
2023	54.531	83.070	452,98%
2024	42.616	40.985	174,66%

Sumber : Grand Jatra Hotel Pekanbaru 2025

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah target pelayanan pada tahun 2020 sebanyak 45.251 pengunjung dengan persentase 136,06%. Pada tahun 2021 realisasi sebanyak 55.546 pengunjung dengan persentase 323,22%. Pada tahun 2022 jumlah realisasi sebanyak 71.825 pengunjung dengan persentase 486,92%. Pada tahun 2023 jumlah realisasi sebanyak 83.070 pengunjung dengan persentase 452,98%. Pada tahun 2024 jumlah realisasi sebanyak 40.985 dengan persentase 174,66%. Dapat dilihat dari tabel 1 bahwa jumlah kamar yang terealisasinya tertinggi pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru yaitu pada tahun 2023 sebanyak 83.070 jumlah realisasi persentase 452,98%. Sedangkan jumlah target pelayanan terendah pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru yaitu pada tahun 2024 sebanyak 40.985 jumlah realisasi dengan persentase 174,66%.

Grand Jatra Hotel adalah salah satu Hotel yang ada di Pekanbaru. Grand Jatra Hotel Pekanbaru memiliki 4 tipe kamar disetiap tipenya dan juga mempunyai 200 kamar yang terdiri dari 4 tipe kamar yaitu tipe Superior, Deluxe, Junior Suite, Executive Suite. Berikut ini dapat dilihat tipe kamar serta fasilitas kamar yang ada di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

Tabel 1. 2
Tipe Kamar dan Fasilitas Kamar Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Tipe Kamar	Harga Kamar	Jumlah Kamar	Fasilitas
1	Superior	Rp. 1.500.000	85	• Dilengkapi double bed dan twin bed di setiap kamar yang berbeda • Smart LED-TV • Free WIFI • Minibar • Aromatic soap dan shampoo • Tersedia sofa dan armchair • Tersedia dengan lantai parquet Minimalis elegant dengan luas kamar 24 m².
2	Deluxe	Rp. 1.800.000	96	• Dilengkapi double bed, twin bed, dan hollywood di setiap kamar yang berbeda • Smart LED-TV • Free WIFI • Minibar • Aromatic soap dan shampoo • Tersedia sofa dan armchair • Tersedia dengan lantai parquet Minimalis elegant dengan luas kamar 32 m².
3	Junior Suite	Rp. 3.500.000	8	• Dilengkapi dengan single bed • Smart LED-TV • free WIFI • Minibar • Aromatic soap dan shampoo

				• Tersedia sofa dan armchair • Tersedia dengan lantai karpet dan parquet. Minimalis elegant dengan luas kamar 55 m².
4	Executive Suite	Rp. 3.800.000	11	• Dilengkapi dengan single bed • Smart LED-TV • Free WIFI • Minibar • Aromatic soap dan shampoo. • Tersedia sofa dan armchair • Tersedia dengan lantai karpet dan vinyl. Minimalis elegant dengan luas kamar 60 m².

Sumber: *Grand Jatra Hotel Pekanbaru 2025*

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa Grand Jatra Hotel mempunyai 200 kamar yang terdiri dari 4 tipe kamar yaitu tipe Superior, tipe Deluxe, tipe Junior Suite, dan tipe Executive Suite. Tipe Superior memiliki 85 kamar dengan harga Rp. 1.500.000 dengan fasilitas Dilengkapi double bed dan twin bed di setiap kamar yang berbeda. Smart LED-TV, free WIFI, minibar, aromatic soap dan shampoo. tersedia sofa dan armchair. Tersedia dengan lantai parquet Minimalis elegant dengan luas kamar 24 m². Tipe Deluxe mempunyai 96 kamar dengan harga Rp. 1.800.000 dengan fasilitas Dilengkapi double bed, twin bed, dan hollywood di setiap kamar yang berbeda. Smart LED-TV, free WIFI, minibar, aromatic soap dan shampoo. tersedia sofa dan armchair. Tersedia dengan lantai parquet Minimalis elegant dengan luas kamar 32 m². Tipe Junior Suite memiliki 8

kamar dengan harga Rp. 3.500.000 dengan fasilitas Dilengkapi dengan single bed. Smart LED-TV, free WIFI, minibar, aromatic soap dan shampoo. tersedia sofa dan armchair. Tersedia dengan lantai karpet dan parquet. Minimalis elegant dengan luas kamar 55 m². Sedangkan tipe kamar Executive Suite memiliki 11 kamar dengan harga Rp. 3.800.000 dengan fasilitas Dilengkapi dengan single bed. Smart LED-TV, free WIFI, minibar, aromatic soap dan shampoo. tersedia sofa dan armchair. Tersedia dengan lantai karpet dan vinyl. Minimalis elegant dengan luas kamar 60 m².

Grand Jatra Hotel Pekanbaru adalah esensi dari gaya art deco modern sejati. salah satu hotel berbintang 5 yang terletak di tengah tengah kota Pekanbaru. Hotel ini hadir untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan, mulai dari Liburan, Meeting, Resepsi pernikahan, dan pusat Hiburan bagi kaum muda Pekanbaru. Hotel ini terletak di Komplek Mal Pekanbaru, Jl. Tengku Zainal Abidin No.1, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28116. Terdiri dari 200 kamar yang mewah yang menawarkan pelayanan Unik dan personal. Grand Jatra Hotel Pekanbaru mempunyai berbagai macam fasilitas yang berpusat di lantai 5

Tabel 1. 3
Fasilitas Pada Grand Jatra Hotel pekanbaru

No	Fasilitas	
1	Bellagio Restaurant	Restaurant yang mempunyai view langsung ke kolam renang dan selalu buka selama 24 jam
2	Japonica Spa & Fitness Centre	Salah satu pusat kebugaran yang terdapat pada Grand Jatra Hotel
3	McClean Dry Clean & Laundry	Fasilitas yang disediakan bagi tamu hotel maupun outside
4	Sky Pool	Kolam renang outdoor yang berada di Lt 5 pada hotel ini. Dan merupakan fasilitas gratis yang disediakan bagi tamu hotel yang menginap di hotel ini. Sky pool menyediakan ukuran kolam

		renang untuk anak – anak dan dewasa.
5	Bellagio Meeting Room	Ballroom I, Ballroom II, Ballroom dan Le Grande adalah jenis ruangan meeting yang tersedia di hotel ini yang bisa digunakan untuk berbagai acara.
6	Embbasy Night Club	Fasilitas ini berada di lobby level yang dibuka dari jam 22.00 sampai 03.00 dini hari dari hari senin sampai sabtu. Fasilitas ini menyuguhkan bagi yang berjiwa muda dengan penampilan live DJ performance.
7	J Cuvee Lounge	Fasilitas ini disediakan bagi tamu hotel maupun luar hotel, J cuvee lounge berada di lt 1 yang dibuka mulai dari hari senin sampai sabtu darri jam 20.00 sampai 23.59. di J cuvee lounge pengunjung bisa bersantai sambil mendengarkan penampilan live keyboard dan singer.

Sumber: *Grand Jatra Hotel Pekanbaru 2025*

Dari tabel 3 diatas menunjukkan dapat dilihat bahwa Grand Jatra Hotel mempunyai 7 fasilitas yang berada pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru yaitu Bellagio Restaurant, Japonica Spa & Fitness Centre, McClean Dry Clean & Laundry, Sky Pool, Bellagio Meeting Room, Embbasy Night Club, dan J Cuvee Lounge.

Berdasarkan Latar Belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana kualitas pelayanan di Grand Jatra Hotel Pekanbaru ? ”.

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang menyebabkan tidak tercapainya target kualitas pelayanan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

1.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitiannya adalah :

1. Dari hasil penellitan ini diharapkan bermanfaat bagi pihak Grand Jatra Hotel Pekanbaru guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru
2. Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai refrensi bagi mahasiswa yang tertarik dalam bidang ini demi tercapainya suatu karya ilmiah.
3. Bagi penulis, penelitian ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian sarjana ekonomi program manajemen S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning dan sebagai Refrensi bagi peneliti yang akan datang sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan.

1.3 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan pembahasan didalam penelitian ini penulis membagi sistematika dalam penulisan menjadi enam bab, adapun pokok – pokoknya sebagai berikut, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAHAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini akan menjelaskan tiga sub yaitu, pertama telaah pustaka berisikan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dipecahkan dalam rumusan masalah. Yang kedua kerangka pemikiran berisikan penjelasan tentang teori yang menjadi dasar hubungan antara variabel yang akan diteliti. Yang ketiga hipotesis berisikan kesimpulan dan jawaban sementara dari permasalahan yang dirumuskan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang 7 sub, yaitu objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasional variabel serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini akan memaparkan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktivitas perusahaan

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan analisis data dengan cara membandingkan antara fakta dan teori – teori yang relevan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan mengemukakan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran – saran yang dapat dijadikan pedoman dalam menanggulangi permasalahan yang terjadi.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru, maka Penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesimpulan yang di dapatkan oleh kualitas pelayanan dari dimensi *tangibels* (bukti langsung) pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Rata – rata tertinggi pada dimensi ini ditunjukkan pada indikator fasilitas pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru dengan total nilai 4,68 dan terendah pada indikator area parkir yang luas dan memadai di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dengan total nilai 3,34. Jadi hasil rata – rata dari dimensi indikator variabel *Tangibels* (bukti langsung) yaitu dengan rata – rata 4,27 terletak pada predikat Sangat Baik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesimpulan yang di dapatkan oleh kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* (empati) pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Total tertinggi pada dimensi ini ditunjukkan pada indikator pegawai melayani tamu dengan sikap sopan dan santun dengan total nilai 4,47 dan terendah pada indikator keramahan pegawai dalam menyambut tamu di Grand Jatra Hotel dengan total nilai

- 4,37. Jadi hasil rata – rata dari dimensi indikator variabel *Emphaty* (empati) yaitu dengan rata – rata 4,42 terletak pada predikat Sangat Baik.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesimpulan yang di dapatkan oleh kualitas pelayanan dari dimensi *realibility* (kehandalan) pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Rata – rata tertinggi pada dimensi ini ditunjukkan pada indikator keakuratan pegawai Grand Jatra Hotel Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada tamu dengantotal nilai 4,48 dan terendah pada indikator pegawai melayani dengan sungguh - sungguh dengan total nilai 4,23. Jadi hasil rata – rata dari dimensi indikator variabel *Reability* (kehandalan) yaitu dengan rata – rata 4,37 terletak pada predikat Sangat Baik.
 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesimpulan yang di dapatkan oleh kualitas pelayanan dari dimensi *responsivenness* (daya tanggap) pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Rata – rata tertinggi pada indikator pegawai Grand Jatra Hotel Pekanbaru dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan jelas kepada tamu dengan total nilai 4,53 dan terendah pada indikator kesigapan pegawai dalam melayani tamu hotel dengan total nilai 4,16. Jadi hasil rata – rata dari dimensi indikator variabel *Responsivenness* (daya tanggap) yaitu dengan rata – rata 4,29 terletak pada predikat Sangat Baik.
 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesimpulan yang di dapatkan oleh kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* (jaminan) pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Rata – rata tertinggi pada

indikator jaminan keamanan dengan total nilai 4,56 dan terendah pada indikator jaminan kerahasiaan dengan rata total nilai 4,20. . Jadi hasil rata – rata dari dimensi indikator variabel *Assurance* (jaminan) yaitu dengan rata – rata 4,42 terletak pada predikat Sangat Baik.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka saran – saran yang dapat dikemukakan adalah :

1. Sebaiknya segera meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangibels* dengan menyediakan tempat area parkir kendaraan dan untuk memastikan tempat area parkir di Grand Jatra Hotel Pekanbaru luas dan memadai, disarankan untuk mempertimbangkan penataan area parkir yang efisien, menyediakan area terpisah untuk kendaraan tamu dan staf, serta memastikan akses yang mudah dan aman. Selain itu menambah fasilitas seperti penerangan yang baik dan sistem keamanan juga dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung. Serta solusi yang bisa ditambahkan yaitu membangun parkir bertingkat (multi – level parking), kerjasama dengan Mal Pekanbaru / gedung sekitar, menggunakan sistem parkir pintar dan juga memprioritaskan parkir untuk tamu yang menginap di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.
2. Sebaiknya agar dapat meningkatkan lagi pelayanannya agar membuat para pelanggan yang sebelumnya merasakan cukup puas, lebih bisa merasakan sangat puas dengan pelayanannya.
3. Saran untuk peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti dengan cakupan wilayah yang lebih luas, tidak hanya di Grand Jatra Hotel Pekanbaru saja namun bisa juga dilakukan pada Hotel lain untuk dapat mengetahui lebih

luas bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan pada setiap Hotel yang ada di Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Thamrin & Francis Tantri, 2016, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT.

Radja Grafindo Persada

Andreas B, Subagyo, 2016, *Pengantar Riset Kuantitatif dan Kualitatif*, Kalam

Hidup

Assauri, 2018, *Manajemen Bisnis Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers

Abubakar, Rusydi, 2017, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Alfabeta

Daryanto dan Setyabudi, 2015, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta:

Gava Media

Etaa Memang Sanadji dan Sopiah, 2015, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi

Feriyanto dan Triana, 2015, *Pengantar Manajemen (3 In 1)*, Yogyakarta: Media

Tera

Fandy, Tjiptono, 2016, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi

George & Terry, 2015, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara

Hasibuan, 2015, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi

Aksara

Hasibuan, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara

Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada

Kotler dan Keller, 2016, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga

Kotler dan Keller, 2017, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga

Laksana, 2018, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia

Lupiyoadi, 2016, ***Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi***, Jakarta:

Salemba Empat

Ma'ruf Abdullah, 2015, ***Manajemen Komunikasi Korporasi Metodologi***

Penelitian, Yogyakarta: Aswaja Pressindo

Manap, 2016, ***Revolusi Manajemen Pemasaran***, Jakarta: Mitra Wacana Medis

M. Mursid, 2015, ***Manajemen Pemasaran***, Jakarta: Bumi Aksara

Nurmansyah, 2017, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, Pekanbaru: Unilak

Press

Nurmansyah, 2018, ***Pengantar Manajemen Pemasaran***, Pekanbaru: Unilak Press

Roymon Panjaitan, 2018, ***Manajemen Pemasaran***, Semarang: Sukarno Pressindo

Robbins, Stephen, P dan Timothy, A. Judge, 2018, ***Perilaku Organisasi***, Edisi

Kedua belas, Jakarta: Salemba Empat

Siswanto, 2015, ***Pengantar Manajemen***, Jakarta: Bumi Aksara

Sudaryono, 2016, ***Manajemen Pemasaran***, Jakarta: Andi

Sunyoto, 2015, ***Strategi Pemasaran***, Yogyakarta: Media Pressindo

Suwastha. B & Rawan, 2018, ***Manajemen Pemasaran Modern***, Yogyakarta:

Liberty

JURNAL :

Angelo Kanisio Sengkey dkk, 2022, ***Analisis Kualitas Layanan, Hotel,***

Atmosphere Dan Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Heine Manado

Menggunakan Importance Performance Analysis, Jurnal Emba, Vol 10,

No. 1, ISSN 2303-1174

- Amelia Susepti dkk, 2017, ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel***, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 50, NO. 5, 11-12
- Edwin dkk, 2019, ***Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya***, Jurnal Of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation, Vol 2, No.2, ISSN 2654-4687
- Fadhil Fausta et al., 2023, ***Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel***, Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi, Vol 20, No.21, ISSN 0216-5287.
- Ivo Nurindah Sari Siringoringo dkk, 2023, ***Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado Dengan Metode Servqual***, Jurnal Emba, Vol 11, No.4, ISSN 2303-1174
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta***. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 38-50
- Slamet Jumheri dan Salman Paludi, 2023, ***Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel***, Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi, Vol 20, No.02, ISSN 0216-5287
- Supratman, 2022, ***Analisis Kualitas Layanan Hotel Pada Wisata Halal Di Lombok, Jurnal Visionary Pengembangan dan pengembangan dibidang Administrasi Pendidikan***, Vol 10, No.2

- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun***. Magenta, Vol. 9, No. 2, 93-100
- Yolanda Setyawatin dkk, 2022, ***Analisis Kualitas Pelayanan Pada Karibia Boutique Hotel Medan***, Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, Vol 1, No.2, ISSN 2829-2340