

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*
PADA PERSAINGAN PASAR PERHOTELAN
(STUDI PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA)**

SCRIPTPRENEUR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Bagus Brata Kirana

202010160311342

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG 2024

SKRIPSI

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*
PADA PERSAINGAN PASAR PERHOTELAN
(Studi pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama)**

Oleh :

Bagus Brata Kirana
202010160311342

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2024

Pembimbing I,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Pembimbing II,



Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* PADA PERSAINGAN PASAR PERHOTELAN (Studi pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Bagus Brata Kirana
NIM : 202010160311342
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

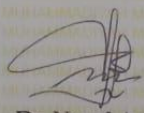
Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.
Penguji II : Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M.
Penguji III : Ardik Praharjo, S.AB., M.AB.
Penguji IV : Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, peneliti:

Nama : Bagus Brata Kirana
NIM : 202010160311342
Program Studi : Manajemen
E-mail : blekha16@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Scriptpreneur ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan peneliti, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam Scriptpreneur ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 23 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Bagus Brata Kirana

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* PADA PERSAINGAN PASAR PERHOTELAN

(STUDI PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA)

Bagus Brata Kirana*1,Nurul Asfiah²,Ardik Praharjo³

^{1,2,3}*Management Department, Muhammadiyah University of Malang, Indonesia*

Corresponding E-mail: bhekha16@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out the role of front office service quality in winning the competitive hotel market. The study at the Grand Mercure Malang Mirama Hotel. The focus of this research is to explain how service quality has competitiveness with other competitors. The subjects of this research were employees of the Front Office department at the Grand Mercure Malang Mirama Hotel. With the experience and knowledge that Front Office employees have, of course they can create good quality service and meet the standards expected by consumers. Apart from that, they as employees in the Front Office department are expected to be able to provide information and knowledge regarding the quality of service they have. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Meanwhile, the data collection methods we use are interviews, observation and data documentation. The results of this research are how service quality can increase the competitiveness of a company, especially services in order to win the competition for hotel market share in Malang City, especially for the Grand Mercure Malang Mirama Hotel. In this way, of course the quality of service can improve the quality of competitiveness at the Grand Mercure Malang Mirama Hotel

Keywords: *Quality, Service. Competitiveness, Expectation*

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* PADA PERSAINGAN PASAR PERHOTELAN

(STUDI PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA)

Bagus Brata Kirana*¹, Nurul Asfiah², Ardik Praharjo³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

E-mail: bhekha16@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kualitas pelayanan *front office* untuk memenangkan persaingan pasar perhotelan yang studi pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama fokus dari penelitian ini yaitu ingin menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan memiliki daya saing dengan para kompetitor lainnya. Subjek dari penelitian ini adalah mereka para karyawan departemen *Front Office* di Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Dengan pengalaman serta pengetahuan yang dimiliki para karyawan *Front Office* tentunya dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai standar yang diharapkan oleh konsumen selain itu mereka selaku karyawan yang ada pada departemen *Front Office* diharapkan dapat memberikan informasi serta pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang mereka miliki. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Sedangkan metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi data. Hasil dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dapat meningkatkan daya saing bagi suatu perusahaan khususnya jasa dalam rangka memenangkan persaingan pangsa pasar perhotelan di Kota Malang khususnya bagi Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Dengan demikian tentunya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas daya saing yang ada pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Daya Saing, Ekspektasi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim.

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan scriptpreneur dengan judul “Penerapan Kualitas Pelayanan *Front Office* Pada Persaingan Pasar Perhotelan (Studi Pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama)”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para *syuhada’*, para *mushonnifin*, para *ulama’*, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya. Selama proses penyusunan scriptpreneur, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang dan dosen pembimbing satu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan scriptpreneur ini.
4. Ardik Praharjo, S.AB., M. AB selaku dosen pembimbing dua yang penuh kesabaran telah mengoreksi dan memberikan bimbingan serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan hingga terselesaikannya scriptpreneur ini.

Orang tua peneliti dan adik serta keluarga besar peneliti yang telah banyak memberikan do'a, ridho, dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis lainnya yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan scriptpreneur ini.

Seluruh teman-teman CoE yang saling membantu serta sahabat peneliti, terima kasih atas dukungan, pengalaman dan kerjasamanya selama perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat peneliti persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada peneliti, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai.

Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, peneliti persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat peneliti harapkan untuk penyempurnaan karya- karya peneliti selanjutnya. Terima kasih.

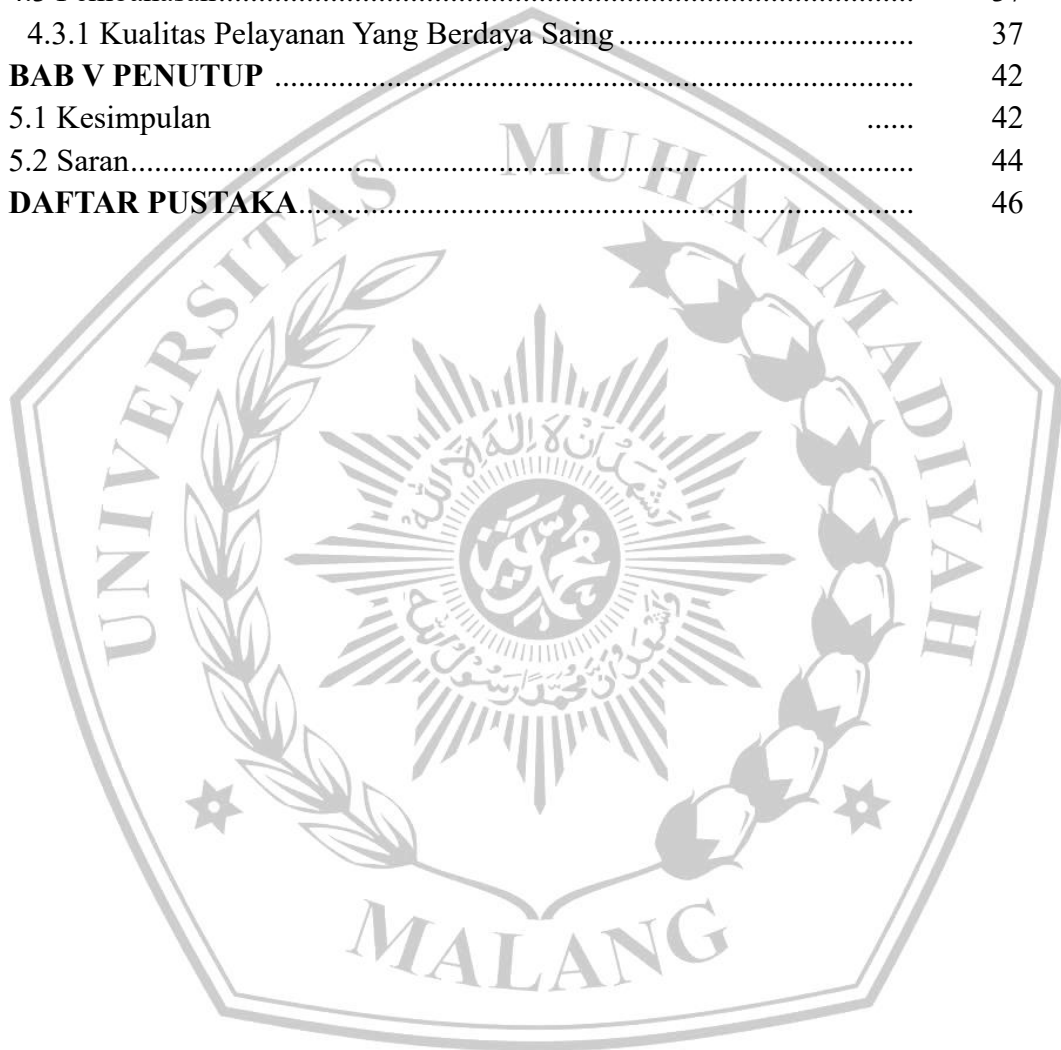
Malang, 23 Januari 2024

Bagus Brata Kirana

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.4.1 Manfaat Praktis	5
1.4.2 Manfaat Akademis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.1 Pengertian	6
2.1.2 Tujuan	6
2.2 Perusahaan Jasa.....	7
2.3 Kualitas Pelayanan.....	7
2.3.1 Pengertian	7
2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	8
2.3.3 Lima Elemen Kualitas Pelayanan	10
2.4 <i>Front Office</i>	12
2.5 <i>Guest Service Agent</i>	13
2.6 Daya Saing	13
2.6.1 Pengertian Daya Saing.....	13
2.6.2 <i>The Diamond Of Nation Advantage</i>	14
2.6.3 <i>Komponen Componen Advantage</i>	16
2.6.4 <i>Jenis Jenis Competitive Advantage</i>	16
2.6.5 <i>Indikator Competitive</i>	17
2.7 Kerangka Pikir	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Fokus Penelitian.....	19
3.3 Lokasi Penelitian.....	21
3.4 Subyek Penelitian.....	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25

4.1 Profile Perusahaan.....	25
4.1.1 Grand Mercure Malang Mirama	25
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Grand Mercure Malang Mirama.....	25
4.1.3 Pesaing.....	27
4.1.4 Gambaran Informan.....	27
4.2 Penyajian Data	29
4.2.1 Peran Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Pangsa Pasar Perhotelan	29
4.3 Pembahasan.....	37
4.3.1 Kualitas Pelayanan Yang Berdaya Saing	37
BAB V PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Informan22



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Trust You</i> Satu Tahun Terakhir.....	3
Gambar 2.2 <i>Diamond of Advantage</i>	15
Gambar 2.3 Kerangka Pikir.....	18
Gambar 4.1 Bagan <i>Front Office</i>	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan	i
Lampiran 2 Pernyataan Orisinalitas	iii
Lampiran 3 Hasil Wawancara	48
Lampiran 4 Dokumentasi dan Foto.....	57



DAFTAR PUSTAKA

- Abbott, P , & L. S. (1999). Front Office Procedures, Social Skills, Yield And Management. In Routledge (Ed.), *Economic And Bussiness*. Routledge.
- Abdillah, F. (2017). Efektivitas Marketing Public Relation Dalam Membangun Citra Merek Perusahaan Jasa Telekomunikasi. *Jurnal Ecodemica*, 1(1).
- Agung Firatmadi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal Of Business Studies*, 2.
- Amalia N. (2016). *Metode Penelitian Hukum: Sebagai Suatu Pengantar. In Lex Privatum*. 2, 1.
- Andrews, S. (2013). *Hotel Front: Office A Training Manual Thrid Edition* (Mcgraw Hill Education (), Ed.; Third Edition).
- Aris Ariyanto, Rejeki Bangun, & Muhammad Rifqi Min Indillah. (2023). *Manajemen Pemasaran* (M. Dr. Saripudin Udin, Ed.; Vol. 1). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Bardi J.A. (2003). *Hotel Front Office Management* (I. John Wiley & Sons, Ed.; Third Edition). John Wiley & Sons, Inc.
- Buchori. (2020). Words Of Mouth (Wom) Sebagai Penentu Keputusan Pembelian (Sebuah Studi Literatur). *Journal Ekonomi*, 2.
- Faiqotul Himma. (2022, April 27). *Definisi Perusahaan Jasa*. Majoo.Com.
- Kbbi. (N.D.). *Daya Saing* . Kbbi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (N.D.). *Marketing Management*.
- Kristen Petra, U., & Hendra Jaya Dan Retnaningtyas Widuri, L. (N.D.). *Analisis Potensi Pajak Hotel Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak Hotel Berbintang Di Surabaya*.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, Jochen. (2011). *Services Marketing : People, Technology, Strategy*. Prentice Hall.
- Matthew B. Miles, A. M. H. J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis* (Perry Kaitlin, Ed.; 3rd Ed., Vol. 4). Sage Publications, Inc.
- Porter, M. E. (1990). *Books By*.
- Ratu Monita. (2023, May 8). *Competitive Advantage: Definisi Dan Jenis Jenisnya*. Marketeers.Com.
- Rebecca Christina Febriyanti Putri. (2014). Analisis Daya Saing Industri Pariwisata Di Kabupaten Jepara Untukmeningkatkan Ekonomi Daerah. *Ekonomi Dan Bisnis*.
- Singaraj, M. A. A., Phil, M., Awasthi, D. K., India, U. P., Bhoi, T., Ramya, M. N., & Dharanipriya, K. (2019). *Service Quality And Its Dimensions Chief Editor Editor Editorial Advisors Service Quality And Its Dimensions A Kowsalya* 2. <https://www.researchgate.net/publication/333058377>

Sobar, A., Permadi, I., & Fathussyaadah, E. (2023). *Peningkatan Kualitas Produk Dan Layanan Umkm Untuk Meningkatkan Daya Saing*. 7(4), 3782–3793. <https://doi.org/10.31764/Jmm.V7i4.16383>

Syarif Maulana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Jln Arjuna Utara No, A., & Jeruk Jakarta, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. In *Toi Jurnal Ekonomi* (Vol. 7, Issue 2).

Wilson Rajagukguk. (2016). *Daya Saing (Competitiveness) Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Sebuah Negara: Studi Kasus Negara Berkembang*.



PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* PADA PERSAINGAN PASAR PERHOTELAN (STUDI PADA HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA)


ORIGINALITY REPORT

2% SIMILARITY INDEX	2% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	----------------------------

PRIMARY SOURCES


1	gdic.unja.ac.id Internet Source	2%
----------	-------------------------------------------	-----------

~~Exclude quotes~~ On ~~Exclude matches~~ < 2%
~~Exclude bibliography~~ On

 **Lembaga Informasi dan Publikasi**
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 2/2/2024

Kode : 2272906396
Nama : Bagus Brata Kirana
NIM : 202010160311342
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : LULUS
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP

Kenny Roz, S.Kom., M.M