

**PERAN KUALITAS PELAYANAN *GUEST SERVICE AGENT*
DALAM MEMPERTAHANKAN *GUEST EXPERIENCE* PADA
PENGUNJUNG HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA**

SCRIPTPRENEUR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Alvian Archie As Shafi

202010160311579

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

SKRIPSI

PERAN KUALITAS PELAYANAN GUEST SERVICE AGENT DALAM MEMPERTAHANKAN GUEST EXPERIENCE PADA PENGUNJUNG HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Oleh :

Alvian Archie As Shafi

202010160311579

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERAN KUALITAS PELAYANAN GUEST SERVICE AGENT DALAM MEMPERTAHANKAN GUEST EXPERIENCE PADA PENGUNJUNG HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Alvia Archie As Shafi

NIM : 202010160311579

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. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Penguji II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Penguji III : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Penguji IV : Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idris Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alvian Archie As Shafi

NIM : 202010160311579

Program Studi : Manajemen

E-mail : alvianarchieasshafi@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 saya, 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 saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 17 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Alvian Archie As Shafi

**PERAN KUALITAS PELAYANAN GUEST SERVICE AGENT
DALAM MEMPERTAHANKAN GUEST EXPERIENCE PADA
PENGUNJUNG HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA**

Alvian Archie As Shafi , Nurul Asfiah, Dr., M.M, Imanuel Mu'ammal.S.E,M.M

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail: alvianarchieasshafi@gmail.com

ABSTRAK

The research conducted is to examine the Quality of Service of Guest Service Agent in Creating Guest Experience Visitors at Grand Mercure Malang Mirama Hotel. This research aims to create a Guest Experience Visitors at the Hotel Grand Mercure Malang Mirama Hotel. This research uses qualitative methods with a descriptive approach. Techniques used in data collection are interviews, observation, and documentation. Interviewinterviews were conducted using a semi-structured interview form. Research results which was taken in the month of December 10 December 2023 - January 10, 2024 shows that good service quality is of course can provide many benefits for the Hotel and in order to remain trusted in the eyes of visitors. the eyes of visitors. Service quality related to customer experience is determined by five indicators commonly known as "RATER" service quality. commonly known as "RATER" service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability). With these service indicators fulfilled, it can be concluded that guestvisitor experience can be maintained by providing quality service that meets these 5 indicators.

Keywords: Service Quality, Guest Experience, Hotel

**PERAN KUALITAS PELAYANAN *GUEST SERVICE AGENT*
DALAM MEMPERTAHANKAN *GUEST EXPERIENCE* PADA
PENGUNJUNG HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA**

Alvian Archie As Shafi , Nurul Asfiah, Dr., M.M, Imanuel Mu'ammal.S.E,M.M

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang

E-mail: alvianarchieasshafi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan adalah mengkaji mengenai Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* Dalam Mempertahankan *Guest Experience* Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Penelitian ini bertujuan untuk Menciptakan *Guest Experience* Pengunjung di Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur. Hasil penelitian yang diambil pada bulan 10 Desember 2023 – 10 Januari 2024 menunjukkan Kualitas pelayanan yang baik tentunya dapat memberikan manfaat yang banyak bagi Hotel dan agar tetap di percaya di mata pengunjung. Kualitas layanan yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan ditentukan oleh lima indikator yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Dengan terpenuhi indikator pelayanan tersebut dapat di simpulkan bahwa *guest experience* pengunjung dapat di pertahankan dengan memberi kualitas pelayanan yang memenuhi ke 5 indikator tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Guest Experience*, Hotel

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 “Peran Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* Dalam Memepertahankan *Guest Experience* Pada Pengunjung 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 saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. 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. Imanuel Mu’ammal.S.E,M.M selaku dosen pembimbing dua yang penuh kesabaran telah mengoreksi dan memberikan bimbingan serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan hingga terselesaikannya scriptpreneur ini.
5. Orang tua saya dan adik serta keluarga besar saya yang telah banyak

memberikan do'a, ridho, dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

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

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

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

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

Malang, 17 Januari 2024

Alvian Archie As Shafi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Guest Service Agent.....	5
2.1 Pengertian Pelayanan	5
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.3.1 Manfaat Kualitas Pelayanan	7
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.4 <i>Guest Experience</i> (Pengalaman Pelanggan)	10
BAB III.....	13
METODE PENELITIAN	13
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Lokasi Penelitian	13
3.3 Subjek Penelitian.....	14
3.4 Fokus Penelitian	14
3.5 Metode Pengumpulan Data	15
3.6 Metode Analisis Data	15
BAB IV	17
HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Gambaran umum dan Struktur organisasi.....	17
4.1.1 Profil Perusahaan.....	17
4.1.2 Visi dan Misi.....	18

4.1.3 Struktur Organisasi Front Office	18
4.2 Penyajian Data.....	19
4.2.1 Kuaitas Pelayanan di Hotel Grand Mercure Malang Mirama	20
4.2.2 Kuaitas Pelayanan di Hotel Grand Mercure Malang Mirama	21
4.2.3 Implementasi Kulit Palayanan dalam indikator Responif (<i>Responsive</i>)	23
4.2.4 Implementasi Kulit Palayanan dalam indikator Jaminan (<i>Asurance</i>)	24
4.2.5 Implementasi Kulit Palayanan dalam indikator Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	25
4.2.6 Implementasi Kulit Palayanan dalam Empati (<i>Empathy</i>)	27
4.2.7 Implementasi Kulit Palayanan dalam Keandalan (<i>Reliability</i>)	28
4.3 Pembahasan	30
4.3.1 Kualitas Pelayanan.....	30
4.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	30
BAB V.....	35
PENUTUP.....	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	37

DAFTAR TABEL

3.3 Daftar Informan.....	14
--------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

1.1 Score <i>trust you</i>	2
2.5 Kerangka pikir	12
4.1. Struktur organisasi	19
4.2 Aktivitas mural di kamar tamu	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan	i
Lampiran 2. Pernyataan Orisinalitas	iii
Lampiran 3. Naskah Wawancara	39
Lampiran 4. Lampiran Dokumentasi	49



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N. (2016). *Metode Penelitian Hukum: Sebagai Suatu Pengantar*. In *Lex Privatum*. 2(1). <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Andrews, S. (2013). *Hotel Front: Office A Training Manual Third Edition*. New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited.
- Denzin, N. K. , & L. Y. S. (Eds.). (1994). *Handbook of qualitative research*. Sage Publications, Inc. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Desmi Ristia, N., & Marlien, R. (2022). YUME : Journal of Management Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *YUME : Journal of Management*, 5(3), 1–16. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i2.1751>
- Dr. Sugiyono, P. (2013). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*.
- Elina Sari. (2021). *Eviktivitas Organisasi*.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Ni Putu Sawitri, N. N. K. Y. A. Jawas. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodatiom di Ubud*. 7.
- Putri, E. D. (2019). (2019). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ratminto, dan A. S. Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sasmita, L. (2017). (2017). *Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintang Kepulauan Riau*. *JOM Fisip Vol. 4*, 1-15.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. In *Jurnal KomunikaA* (Vol. 19, Issue 02). <https://komunika.usu.ac.id>
- Vibrian. (2022). *MANFAAT KUALITAS PELAYANAN*.
- Yosephine Simanjuntak, D. C., & Purba, P. Y. (2020). Peran Mediasi Customer Satisfaction dalam Customer Experience Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7(2). <https://doi.org/10.26905/jbm.v7i2.4795>
- Yusuf Tahir & Muhammad Arsyam. (2021). *Ragam jenis penelitian dan perspektif*.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Sumatera*

PERAN KUALITAS PELAYANAN GUEST SERVICE AGENT DALAM
MEMPERTAHANKAN GUEST EXPERIENCE PADA PENGUNJUNG
HOTEL GRAND MERCURE MALANG MIRAMA

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Slamet Riyadi

Student Paper

4%

2

Submitted to Ajou University Graduate School

Student Paper

2%

3

www.scribd.com

Internet Source

2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



Lembaga Informasi dan Publikasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang

Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 18/1/2024

Kode : 2272906396
Nama : Alvian Archie As Shafi
NIM : 202010160311
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : LULUS
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Kenny Roz, S.Kom., M.M