

**KUALITAS PELAYANAN DI CLUB LEVEL PADA HOTEL
RENAISSANCE HARBOUR VIEW HONG KONG**

USULAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Pendidikan

Program Diploma III



Oleh :

SANSAN MEILANDI

Nomor Induk : 2022404089

PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITY

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

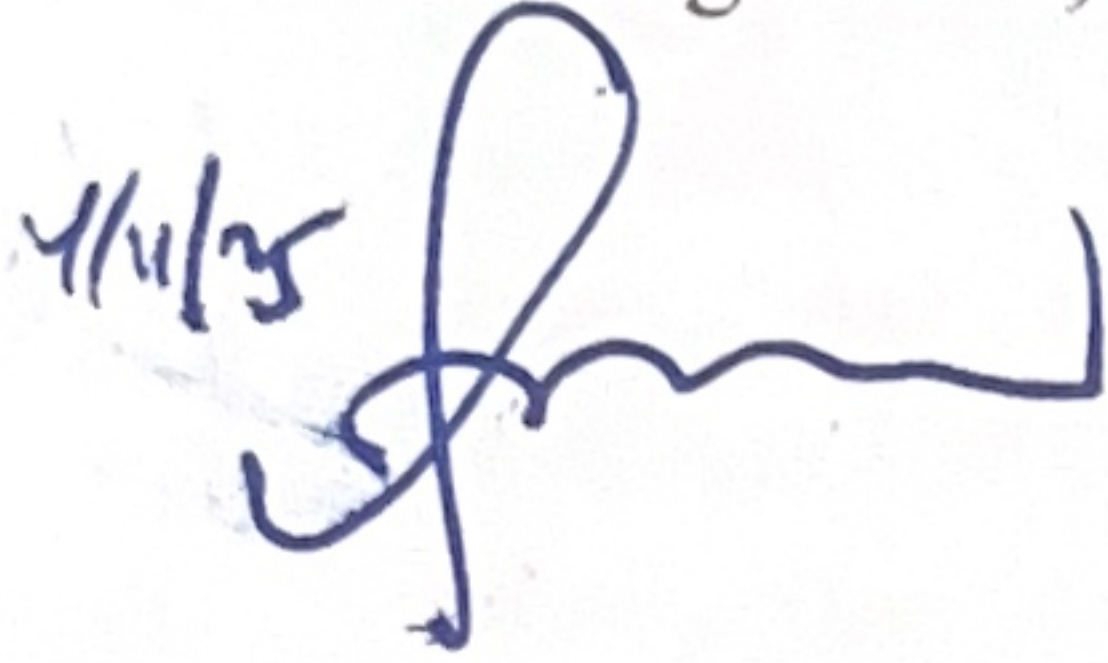
LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

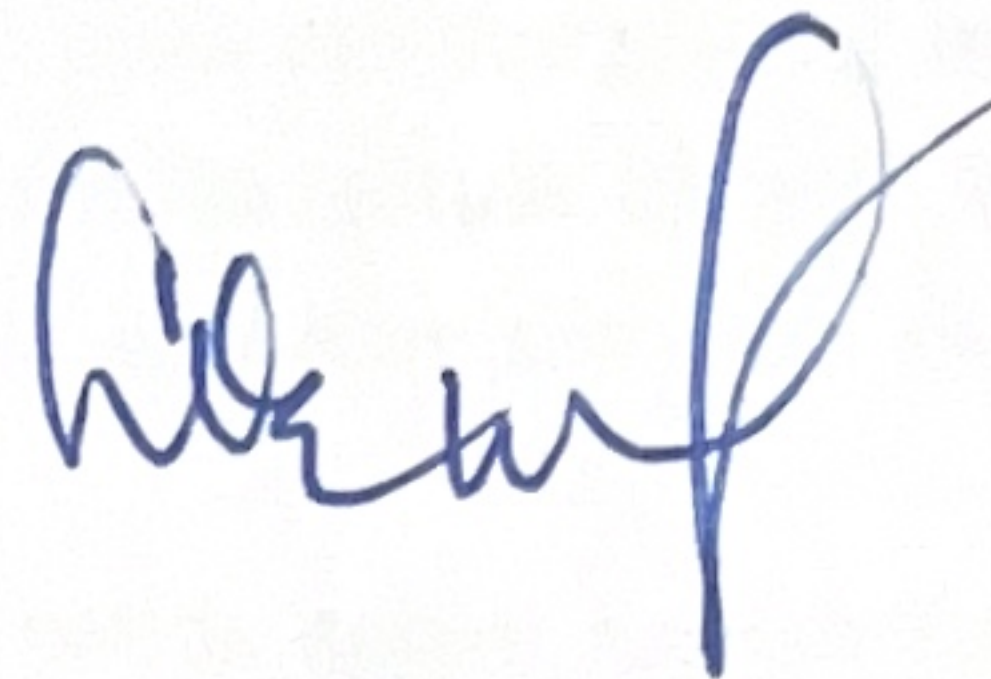
“KUALITAS PELAYANAN DI CLUB LEVEL PADA HOTEL RENAISSANCE HARBOUR VIEW HONG KONG”

NAMA : SANSAN MEILANDI
NIM : 2022404089
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,

4/11/25


Pembimbing Pendamping,



Dr. ER. Ummi Kalsum, S.Sos.,MM.Par., CHM., CHRMP

NIP: 197307231995032001

Lucky Karsuki, BA., MM.

NIP: 196101291993031001

Bandung, 4 November 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN DI CLUB LEVEL PADA HOTEL RENAISSANCE HARBOUR VIEW HONGKONG

NAMA : Sansan Meilandi
NIM : 2022404089
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,



Dr. ER. Ummi Kalsum, S.Sos., MM.Par., CHM., CHRMP
NIP : 197307231995032001

Pembimbing Pendamping,



Lucky Karsuki, BA., MM.
NIP : 19610129 199303 1 001

Penguji I,



Dr. Brantas, M.P.d
NIP : 196107161984031001

Penguji II,



Indra Saftara, S.Sos., M.AP
NIP : 196509061993031002

Bandung, 4 Desember 2025

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, M.M.Par., CEE.
NIP.19750415 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : SANSAN MEILANDI
Tempat/Tanggal Lahir : BANDUNG, 17 MEI 2004
NIM : 2022404089
Program Studi : DIVISI KAMAR
Jurusan : HOSPITALITI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **"KUALITAS PELAYANAN DI CLUB LEVEL PADA HOTEL RENAISSANCE HARBOUR VIEW HONG KONG"** ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain, atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di **Politeknik Pariwisata NHI Bandung** serta etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 10 November 2025
Yang membuat pernyataan,



Sansan Meilandi
2022404089

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan harapan dan tepat pada waktunya dengan judul “ **KUALITAS PELAYANAN DI CLUB LEVEL PADA HOTEL RENAISSANCE HARBOUR VIEW HONG KONG**”. Penulisan tugas akhir ini disusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan menempuh studi pada program Diploma III Program Studi Divisi Kamar Di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, dukungan dan pengarahan dari banyak pihak demi menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan, oleh itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, Sos., M.M. Par., CEE yang menjabat sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par. CHE, yang menjabat Sebagai Kepala Bagian Administrasi Kemahasiswaan dan Kerjasama di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST.Par., MM.Par yang menjabat sebagai Ketua Jurusan Hospitality di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, S.ST.Par., M.M.Par. yang menjabat sebagai ketua Program Studi Divisi Kamar.

5. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, S.Sos., MM.Par., CHM., CHRMP. Sebagai pembimbing utama yang sudah membina serta memberikan motivasi kepada penulis agar selalu bersemangat untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
6. Bapak Lucky Karsuki, BA., MM. Sebagai pembimbing pendamping yang sudah memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kedua orang tua Penulis, Bapak A.Yana Rochyana S.E dan Ibu Ila Karmila, senantiasa memberikan doa serta dukungan Kepada Penulis dalam usaha menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Semua rekan penulis terutama Rakha dan Walinda yang sangat membantu mensupport agar proposal tugas akhir ini selesai.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proses penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki Tugas Akhir ini. Demikian hal yang dapat penulis sampaikan, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Bandung, 2 July 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	11
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
BAB II.....	16
TINJAUAN UMUM	16
A. Sejarah Singkat.....	16
B. Struktur Organisasi.....	23
C. Tinjauan umum dan data	27

D. Tinjaua Tentang Tangibles (Bukti Fisik) Club Level Renaissance.....	31
E. Tinjauan Empahty (empati) Club Level Renaissance.....	34
F. Tinjauan Responsiveness (Daya Tanggap) Club Level Renaissance...	36
G. Tinjauan Reliability (Keandalan)Club Level Renaissance.....	37
H. Tinjauan Assurance (Keandalan) Club Level Renaissance.....	39
BAB III.....	42
ANALISIS PERMASALAHAN	42
A. Analisis (Tangibles) Club Level di Renaissance	46
B. Analisis (Empathy) Club Level di Renaissance.....	48
C. Analisis (Responsiveness) Club Level di Renaissance	54
D. Analisis (Reliability) Club Level di Renaissance	59
E. Analisis (Assurance) Club Level di Renaissance.....	64
BAB IV	69
KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

TABEL 1 1 KELUHAN TAMU	7
TABEL 2 1 TIPE, DAN HARGA KAMAR RENAISSANCE.....	20
TABEL 2 2 STRUKTUR ORGANISASI.....	23
TABEL 2 3 JADWAL JAM KERJA CLUB LEVEL	31
TABEL 2 4 TANGGAPAN TAMU TENTANG TANGIBLES CLUB LEVEL RENAISSANCE	33
TABEL 2 5 TANGGAPAN TAMU TENTANG EMPATHY CLUB LEVEL RENAISSANCE	35
TABEL 2 6 TANGGAPAN TAMU TENTANG RESPONSIVENESS CLUB LEVEL RENAISSANCE.....	37
TABEL 2 7 TANGGAPAN TAMU TENTANG RELIABILITY CLUB LEVEL RENAISSANCE.....	38
TABEL 2 8TANGGAPAN TAMU TENTANG ASSURANCE CLUB LEVEL RENAISSANCE	40
Tabel 3 1 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	46
Tabel 3 2 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	50
Tabel 3 3 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	55
Tabel 3 4 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	59
Tabel 3 5 SKOR PENILAIAN KUESIONER.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 lokasi Hotel Renaissance Harbour View Hong kong.....	14
Gambar 2 Area Lounge Club Level.....	31

DAFTAR PUSTAKA

- Tileaga, C., & Oprisan, O. (2018). *Tourism and Economic Development: The Key Role of the Hospitality Sector*. *Journal of Economic Studies*, 12(4), 360–370.
- Prabhakar, S., & Gunasekeran, A. (2014). *Hospitality and Tourism: Service Quality Management*. *Journal of Service Research*, 14(2), 1–10.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Suwithi, N. K., & Borham, A. (2009). *Front Office Operation and Management*. Denpasar: Udayana University Press.
- Lam, T., Yeung, S., & Chan, L. (1998). *Service Quality and Customer Satisfaction in the Hotel Industry of Hong Kong*. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 3(1), 35–43.
- Enz, C. A., & Siguaw, J. A. (2000). *Best Practices in Hotel Operations*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(5), 25–41.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wyckof, D. D. (2014). *Service Marketing and Customer Satisfaction*. New York: McGraw-Hill.

- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence*. New Jersey: Pearson Education.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Kerlinger, F. N. (2000). *Foundations of Behavioral Research* (4th ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Whitney, F. L. (1960). *The Elements of Research*. New York: Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2012). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Marketing for Hospitality and Tourism* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Colliers International. (2023). *Hong Kong Hospitality Insights Report 2023*. Colliers Asia Pacific Research.
- Marriott International. (2024). *Renaissance Harbour View Hotel Hong Kong: Official Hotel Profile*. Retrieved from <https://www.marriott.com>
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Wiley.
- Enz, C. A. (2010). *Hospitality Strategic Management: Concepts and Cases*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality Management* (6th ed.). Pearson Education.