

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DI
DEPARTEMEN FRONT OFFICE GALERI
CIUMBULEUIT HOTEL DAN APARTEMEN
BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh studi pada
Program Diploma III



Oleh :

MOCHAMAD RAISH RIAN
Nomor Induk : 201621383

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DI *DEPARTMENT FRONT OFFICE*
GALERI CIUMBULEUIT HOTEL DAN APARTMENT BANDUNG**

NAMA : Mochamad Raish Rian
NIM : 201621383
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN : HOSPITALITI

Bandung, 12 Februari 2020

Bandung, 12 Februari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par
NIP. 19650814 199703 2 002

Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par
NIP. 19840225 200912 2 003

Bandung, 12 Februari 2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19730706 199503 1 001

Faisal, MM.Par., CHE.
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Mochamad Raish Rian
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/19 Juni 1997
NIM : 201621383
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
Penerapan Kualitas Pelayanan *Department front Office* Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung adalah 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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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/Skripsi 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 12 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



Mochamad Raish Rian
NIM 201621383

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI GALERI CIUMBULEUIT HOTEL DAN APARTEMEN BANDUNG”** ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung periode sidang tahun 2020.

Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya petunjuk, arahan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Guelotm, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki BA., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

5. Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM. Par selaku Pembimbing I yang selalu menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Eka N. Rosiana, S.ST.Par., MM. Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulis, sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar khususnya dosen Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Bapak Adithya Nazarr Arrasyi, selaku *Human Resources Manager* Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.
9. Bapak Jan Sudiaman, selaku *Assiten Front Office Manager* Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.
10. Orang tua penulis, serta kakak dari penulis tercinta, senantiasa memberikan doa, motivasi, nasihat, kasih sayang dan dukungan sepenuhnya kepada penulis.
11. Zhafira Ayu Eliani yang selalu memberikan support terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.

12. Rekan-rekan MDK angkatan 2016 terutama kelas MDK III/1B – 6B, yang sangat luar biasa berperan dalam membantu, mendukung, menemani dan mengingatkan penulis selama tiga tahun belajar bersama sekaligus kakak kelas dan adik-adik kelas Program Studi Manajemen Divisi Kamar.

Tugas Akhir ini merupakan sebuah kebanggaan bagi penulis, karena penulis telah menyelesaikan tepat pada waktunya walau penulis sadari sepenuhnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam teknik penyajian data maupun dalam pembahasan yang masih banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan. Oleh karena itu, semua saran dan kritik yang dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini akan penulis terima dengan senang hati dan penuh rasa terimakasih.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat menjadi manfaat untuk menambah pengetahuan bagi siapapun yang membaca pada umumnya dan dapat memberikan masukan bagi pihak Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung dalam Penerapan Kualitas Pelayanan di *Front Office* Department yang diberikan kepada karyawan-karyawannya khususnya petugas kantor depan Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.

Bandung, Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Maksud dan Tujuan Penulisan	7
D. Metode dan Teknik Penelitian	8
E. Latar dan Waktu Penelitian.....	10
 BAB II : TINJAUAN UMUM	
A. Sejarah Singkat Galeri Ciumbuleuit Hotel	11
B. Klasifikasi Galeri Ciumbuleuit Hotel	12
C. Fasilitas Galeri Ciumbleuit Hotel	13
D. Struktur Organisasi Galeri Ciumbuleuit Hotel	18
E. Tinjauan Emphaty.....	24
F. Tinjauan Tangible	28
G. Tinjauan Responsiveness	31

H. Tinjauan Assurance	34
I. Tinjauan Reliability	37

BAB III : ANALISIS MASALAH

A. Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan	42
B. Analisis <i>Dimensi Emphaty</i> di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	44
C. Analisis <i>Dimensi Tangible</i> di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	50
D. Analisis <i>Dimensi Resoponsiveness</i> di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	54
E. Analisis <i>Dimensi Assurance</i> di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	58
F. Analisis <i>Dimensi Reliabilty</i> di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	63

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	68
B. Rekomondasi	70

DAFTAR PUSTAKA	72
-----------------------------	----

LAMPIRAN	74
-----------------------	----

BIODATA PENULIS	80
------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1 Jumlah keluhan Tamu di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment.....	5
TABEL 2 Jenis kamar dan ukuran kamar dan jumlah kamar di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.....	14
TABEL 3 Jenis ukuran <i>Meeting Room</i> di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	16
TABEL 4 Pembagian waktu kerja di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	23
TABEL 5 Jumlah Karyawan Front Office Department di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.....	24
TABEL 6 Jumlah tamu menginap Periode September 2018- Februari 2019 di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Bandung.....	26
TABEL 7 Tanggapan tamu terhadap <i>Empathy</i> karyawan di Department Front Office Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	27
TABEL 8 Tanggapan tamu terhadap <i>Tangible</i> karyawan di Department Front Office Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.....	30
TABEL 9 Hasil wawancara dengan <i>Assisten Front Office Manager</i> terkait bukti fisik (<i>Tangible</i>)	31
TABEL 10 Tanggapan tamu terhadap <i>Responsiveness</i> karyawan di Department Front Office Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	33

TABEL 11	Hasil wawancara dengan <i>Assiten Front Office Manager</i> terkait <i>Responsiveness</i> daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.....	34
TABEL 12	Tanggapan tamu terhadap <i>Assurance</i> karyawan di Department Front Office Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.....	36
TABEL 13	Hasil wawancara dengan <i>Assiten Front Office Manager</i> terkait <i>Assurance</i> jaminan (<i>Assurance</i>) Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	37
TABEL 14	Tanggapan tamu terhadap <i>Reliability</i> karyawan di Department Front Office Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.....	40
TABEL 15	Hasil wawancara dengan <i>Assisten Front Oddice Manager</i> terkait <i>Reliability</i> Galeri Ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung.....	41

DAFTAR GAMBAR

Halaman

GAMBAR 1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> di Galeri ciumbuleuit Hotel dan Apartment Bandung	19
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 Pedoman Wawancara.....	74
LAMPIRAN 2 Check List Observasi.....	76
LAMPIRAN 3 Kuesioner untuk petugas kantor depan.....	78
LAMPIRAN 4 Wawancara Untuk Asstiten Front Office	79

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2006). *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Baron, R.A. dan Byrne, D. (2005). *Psikologi sosial. Edisi kesepuluh: jilid 2*.
Jakarta: Erlangga.
- Cahyono. (2006). *Timun*. Semarang: Aneka Ilmu
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Grasindo.
- Fandy Tjiptono (2011). *Service Management..* Jogjakarta : Andi.
- Fandy Tjiptono (2002). *Manajemen Jasa..* Jogjakarta : Andi.
- Fandy Tjiptono (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.
Yogyakarta.Andi
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : And.
- Nasution. (2009). *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar*. Jakarta: PT Bumi
Aksara.
- Martul, Shadiqqin. (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan consume*.
Penerbit Sinar Grafika, Jakarta
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering
Quality
Service*. The Free Press, New York
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Soeharto. (2001). *Manajemen Proyek Jilid 1 Edisi 1*. Jakarta: Erlangga.