

ABSTRAK

Amelia Rahmi. (2019) Manajemen Pelayanan di Hotel Bunda Padang

Penelitian ini di latar belakang dengan ditemukannya masalah terkait manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang yang mencakup aspek *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif data kualitatif dan kuantitatif. Untuk data kualitatif Informan dalam penelitian ini adalah HRD dan supervisor Hotel Bunda. Informan ditentukan dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini adalah orang tertentu yang dianggap tahu dan bisa menilai tentang apa yang kita harapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Bunda Padang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu *non probability sampling* dengan teknik *insidental sampling*. yaitu peneliti mengambil sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu peneliti dapat dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data untuk data kualitatif yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan untuk data kuantitatif yaitu dengan menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data untuk data kuantitatif yaitu dengan metatulasi data, deskripsi data, dan untuk data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan perencanaan, pengorganisasian, tindakan dan pengawasan, ada beberapa yang diterapkan dan ada yang masih belum diterapkan dalam manajemen pelayanan di Hotel Bunda Padang. Seperti dalam hal perencanaan seragam karyawan yang belum ditetapkan karena ada beberapa kendala, dan struktur organisasi yang tidak ada pada beberapa indikator pelayanan dan pelaksanaan ada beberapa yang tidak berjalan dengan baik. Hasil evaluasi kepada pelayanan kepada tamu di Hotel Bunda Padang menunjukkan bahwa satu indikator pelayanan berada pada kategori cukup, dan empat indikator lainnya berada pada kategori baik artinya Hotel Bunda Padang belum memberikan pelayanan yang maksimal atau sangat baik kepada tamu.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan, hotel