

**LAPORAN STUDI KASUS PRAKTEK LAPANGAN
INDUSTRI 2**

**LAPORAN STUDI KASUS RENDAHNYA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS TAMU DI MADANI HOTEL MEDAN**

*Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Praktek
Lapangan Industri (PLI) 2*



Oleh

PADDILA

NIM : 22135146

Dosen Pembimbing : Azmen Kahar, S.E., M.M

Supervisor : Zulfahmi, S.E (Sales Manager)

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
TAHUN AJARAN 2026**

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

Laporan ini disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri II FPP-UNP Padang
Bulan Januari – Juli 2026

Oleh :

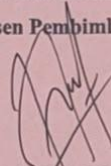
Paddila

NIM:22135146/2022

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Azmen Kahar, S.E., M.M

NIP. 198808162023211023

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd

NIP. 19950213 202203 2020

HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

Laporan ini disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak II FPP-UNP Pada Bulan Januari 2026 – juli
2026

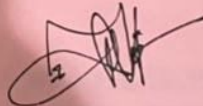
Oleh :

Paddila

NIM : 22135146

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:
Pembimbing Dari Industri.



ZULFAHMI, S.E

Sales Manager

Human Resource Coordinator



SUPARMAN

Human Resources Departement (HRD)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan Magang Bersertifikat beserta laporan yang berjudul “**Laporan Studi Kasus Rendahnya Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Di Madani Hotel Medan**”. Penulisan laporan ini merupakan salah satu persyaratan kurikulum pada Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang pada umumnya dan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan pada khususnya. Dalam penulisan laporan ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ir.Krismadinata ,S.T.,M.T selaku Rektor dari Universitas Negeri Padang
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu ,SST.Par,M.Si.Par, CHE. Selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Ibuk Vischa Mansyera Pratama, M.Pd Selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
5. Ibuk Rahmi Fadilah, M.Pd Selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Azmen Kahar, S.E, M.M Selaku Dosen pembimbing laporan Magang Berdampak Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Bapak H. Debi Masri S.E. M.AP selaku Direktur Utama Madani Hotel Medan.
8. Bapak Samuel Tri Sulistyono selaku General Manager Madani Hotel Medan.
9. Bapak Suparman selaku HR Manager dan Kak Rinie selaku Admin HRD

Madani Hotel Medan

10. Bapak Zulfahmi, S.E selaku Sales Manager pembimbing Divisi Sales Marketing Madani Hotel Medan.
11. Kak Camelia, Pak Affan dan Bang Supriadi selaku pembimbing Divisi Sales Marketing Madani Hotel Medan
12. Kak Radya dan Kak Cindy selaku pembimbing Divisi *Admin Sales Marketing Madani Hotel Medan*.
13. Seluruh karyawan dan karyawan Madani Hotel Medan yang telah membantu dan memberikan selama melaksanakan Magang Berdampak 2.
14. Teman saya, Melky Djetro Sinaga, S.Pd dan teman-teman saya lainnya yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama pelaksanaan Magang Berdampak 2 sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan dan penyusunan laporan ini dengan baik.
15. Untuk Kedua Orang Tua Tercinta dan Keluarga yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berarti selama melaksanakan Magang Berdampak 2.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan agar laporan ini dapat menjadi referensi yang lebih baik di masa mendatang. Semoga laporan magang ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan bermanfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi pembaca yang berkepentingan. Akhir kata, penulis berharap agar segala upaya dan hasil dari magang ini dapat menjadi investasi yang berharga untuk pengembangan pribadi dan karier di masa yang akan datang.

Medan ,6 Mei 2026

Paddila

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	i
DAFTAR LAMPIRAN	i
ABSTRACT	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus	5
1.5 Manfaat Studi Kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Loyalitas Tamu	11
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODE STUDI KASUS	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Lokasi :	18
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	18
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)	25
3.6 Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Kasus	27
4.2 Temuan Studi Kasus	35

4.3 Analisis Permasalahan.....	37
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	40
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Madani Hotel Medan	27
Gambar 4 2 Logo Madani Hotel.....	28
Gambar 4 3 Struktur Organisasi Madani Hotel Medan.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara.....	49
Lampiran 2 Hasil observasi	50
Lampiran 3 Dokumentasi kegiatan PLI.....	51
Lampiran 4 Surat keterangan PLI.....	52
Lampiran 5 Logbook	53
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	55
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.	56

ABSTRACT

Paddila (2026). Poor Service Quality on Guest Loyalty at Madani Hotel Medan

The hotel industry is required to provide high-quality services to meet guests' expectations and maintain their loyalty. Based on observations conducted during the Industrial Internship Program (Praktik Lapangan Industri/PLI) at Madani Hotel Medan, several service-related issues were identified that have the potential to reduce guest satisfaction and loyalty. Therefore, this case study was conducted to analyze the low quality of service and its impact on guest loyalty at Madani Hotel Medan. The objective of this case study is to analyze the quality of service, its impact on guest loyalty, and the efforts to improve service quality at Madani Hotel Medan. This study employed a qualitative research method with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the quality of service at Madani Hotel Medan still needs improvement, as it affects guest satisfaction and loyalty. Therefore, Madani Hotel Medan is expected to improve its service quality by strengthening hospitality practices, enhancing employee competencies, and consistently implementing Standard Operating Procedures (SOPs). These efforts are expected to increase guest satisfaction and strengthen guest loyalty.

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction, Guest Loyalty, Madani Hotel Medan.

ABSTRAK

Paddila (2026). Rendahnya Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Tamu di Madani Hotel Medan

Industri perhotelan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar mampu memenuhi harapan serta mempertahankan loyalitas tamu. Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Madani Hotel Medan, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan yang berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas tamu. Oleh karena itu, studi kasus ini dilakukan untuk menganalisis rendahnya kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap loyalitas tamu di Madani Hotel Medan. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, dampaknya terhadap loyalitas tamu, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan. Studi kasus ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan masih perlu ditingkatkan karena berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Madani Hotel Medan perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan hospitality, peningkatan kompetensi karyawan, serta pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) secara konsisten. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

KATA KUNCI : Kualitas Layanan, Kepuasan tamu, Loyalitas tamu dan Madani hotel Medan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri perhotelan saat ini semakin pesat seiring dengan meningkatnya sektor pariwisata. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antarhotel semakin ketat, sehingga setiap perusahaan dituntut untuk memiliki manajemen yang mampu bersaing dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar. Dalam menghadapi persaingan tersebut, hotel perlu memperhatikan strategi penetapan harga serta kualitas pelayanan yang diberikan. Kedua aspek tersebut menjadi faktor penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan harus menjadi fokus utama dalam pengelolaan *operasional* hotel. Dalam industri perhotelan, pelanggan merupakan aset penting yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Oleh karena itu, setiap hotel perlu berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan menyediakan fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Semakin banyak tamu yang memanfaatkan fasilitas hotel, semakin besar pula peluang perusahaan untuk meningkatkan pendapatan. Sebaliknya, apabila tingkat kepuasan pelanggan menurun, minat tamu dalam menggunakan fasilitas hotel juga akan berkurang sehingga dapat berdampak pada penurunan pendapatan hotel. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberlangsungan dan keberhasilan usaha perhotelan. Industri perhotelan sangat bergantung pada jumlah kunjungan tamu, baik yang menginap maupun yang memanfaatkan berbagai fasilitas yang disediakan hotel. Oleh karena itu, setiap hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang lengkap, kondisi fisik hotel, teknologi yang digunakan, maupun lokasi yang strategis, tetapi juga oleh kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan tamu, maka kepuasan akan meningkat dan

mendorong tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan loyalitas tamu dalam industri perhotelan. Pelayanan yang diberikan sejak proses *check-in* hingga *check-out* akan membentuk penilaian tamu terhadap hotel. Kualitas pelayanan tercermin dari kondisi fasilitas yang bersih dan nyaman, kesiapan karyawan dalam melayani tamu, kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, kecepatan dalam menangani keluhan, serta sikap yang ramah dan sopan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan tamu, tingkat kepuasan akan menurun sehingga dapat memengaruhi loyalitas tamu untuk kembali menginap di Madani Hotel Medan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi upaya yang perlu dilakukan agar kepuasan dan loyalitas tamu dapat terus dipertahankan. Dengan demikian, kepuasan tamu menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga daya saing dan keberlangsungan usaha perhotelan. Jika hotel tidak mampu memenuhi harapan tamu, loyalitas pelanggan berpotensi menurun karena tamu lebih memilih hotel lain yang menawarkan harga lebih kompetitif dan pelayanan yang lebih baik. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi manajemen hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, menyediakan produk makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan tamu, serta menawarkan harga kamar yang kompetitif. Upaya tersebut penting dilakukan agar kepuasan dan loyalitas tamu dapat dipertahankan sehingga mampu meningkatkan daya saing hotel. (Rita, 2022).

Loyalitas tamu merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertahankan karena berpengaruh terhadap keberlangsungan operasional hotel. Oleh karena itu, hotel perlu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tamu merasa puas, bersedia melakukan kunjungan kembali, serta tetap memilih hotel sebagai tempat menginap. (Farah, 2022)

Loyalitas tamu merupakan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan secara berulang pada masa yang akan datang (Sasongko, 2021). Menurut Miranti dan Yuliana, (2020) menyatakan bahwa loyalitas tamu itu terjadi ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Oleh karena itu, kepuasan tamu menjadi

salah satu faktor penting dalam membentuk loyalitas, karena tamu yang merasa puas cenderung melakukan kunjungan ulang dan tetap memilih layanan yang sama di masa mendatang. Menurut Widyaningrum (2020), loyalitas tamu hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kepuasan tamu, kualitas pelayanan, dan fasilitas yang disediakan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting karena pelayanan yang baik mampu memberikan pengalaman positif kepada tamu selama menggunakan jasa hotel. Sejalan dengan pendapat Nugraha, (2020) menyatakan bahwa tamu yang merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan. Industri perhotelan merupakan salah satu sektor usaha jasa yang menyediakan berbagai layanan akomodasi bagi masyarakat. Selain menawarkan fasilitas menginap, hotel juga dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas serta menciptakan kenyamanan bagi tamu yang menginap, baik untuk keperluan bisnis maupun wisata. Seiring dengan berkembangnya industri perhotelan, persaingan antarhotel semakin ketat sehingga setiap hotel dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan tamu. Dalam kondisi persaingan tersebut, loyalitas tamu menjadi salah satu faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan usaha hotel. Tamu yang loyal cenderung melakukan kunjungan kembali, menggunakan layanan hotel secara berulang, serta memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, mempertahankan loyalitas tamu tidak hanya memberikan keuntungan bagi hotel, tetapi juga dapat mengurangi kebutuhan untuk mencari pelanggan baru. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan loyalitas tamu adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga tamu memperoleh pengalaman menginap yang memuaskan dan memiliki keinginan untuk kembali menggunakan jasa hotel. (Purnama et al., 2024).

Berdasarkan berbagai permasalahan dan keluhan yang disampaikan oleh tamu, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan masih memerlukan perhatian dari pihak manajemen. Apabila kondisi tersebut tidak segera dievaluasi dan diperbaiki, maka dapat menurunkan kepuasan

tamu. Ketidakpuasan yang terjadi secara berulang berpotensi memengaruhi loyalitas tamu, sehingga tamu enggan untuk kembali menginap maupun merekomendasikan Madani Hotel Medan kepada orang lain. Kondisi tersebut tentunya dapat berdampak pada menurunnya tingkat hunian hotel.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan dan loyalitas tamu. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan tamu akan memberikan pengalaman menginap yang lebih baik. Sebaliknya, pelayanan yang belum memenuhi harapan tamu dapat menimbulkan keluhan dan mengurangi kepercayaan tamu terhadap hotel. Oleh karena itu, setiap masukan dan keluhan yang disampaikan tamu perlu ditindaklanjuti sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul "**Rendahnya Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu di Madani Hotel Medan.**" Melalui studi kasus ini, penulis bertujuan untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal, serta menjelaskan pengaruhnya terhadap loyalitas tamu. Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Madani Hotel Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan dan loyalitas tamu dapat terus dipertahankan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Rendahnya kualitas pelayanan staff Madani Hotel Medan, sehingga masih terdapat tamu yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Kepuasan tamu menurun akibat penanganan kebutuhan customer, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan tamu selama menginap.
3. Loyalitas tamu belum optimal sehingga mengakibatkan customer *repeater guest* dari bulan ke bulan terjadi nya fluktuasi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu di Madani

Hotel Medan?

2. Bagaimana dampak rendahnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Madani Hotel Medan?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan Madani Hotel Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu di Madani Hotel Medan.
2. Untuk mengetahui dampak rendahnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Madani Hotel Medan
3. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan Madani Hotel Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan loyalitas tamu.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Departemen Hospitality Management

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi Program Studi Perhotelan dalam mendukung proses pembelajaran, serta menjadi sumber informasi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian atau penyusunan laporan mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas tamu pada industri perhotelan.

2. Bagi Industri Madani Hotel

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Madani Hotel Medan dalam mengidentifikasi kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, hasil studi ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga loyalitas tamu dapat terus dipertahankan.

3. Bagi Peneliti Lain

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas tamu di industri perhotelan. Selain itu, hasil studi ini dapat

dijadikan sebagai referensi bagi pembaca yang memiliki kajian serupa.

4. Bagi Penulis

Melalui studi kasus ini, penulis memperoleh pengalaman secara langsung mengenai pelaksanaan pelayanan di dunia kerja, khususnya di Madani Hotel Medan. Selain itu, kegiatan ini dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi permasalahan, menganalisis penyebab rendahnya kualitas pelayanan, serta memahami upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan loyalitas tamu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud serta tidak mengakibatkan perpindahan hak kepemilikan. (Paerah dan Tabara, 2021)

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga tercipta kepuasan dan mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan. (Pasianus *et al.*, 2021)

Menurut Purnama *et al.*, (2024) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan jasa dalam menjalankan usahanya. Kualitas pelayanan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Penerapan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Dalam dunia bisnis, pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga kualitas pelayanan secara konsisten agar pelanggan memperoleh pengalaman yang baik, merasa puas, serta memiliki kepercayaan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu

memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, semakin baik kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan. (Martono *et al.*, (2021)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses pelayanan, serta lingkungan yang mendukung penyampaian layanan. Kualitas pelayanan dinilai dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi, bahkan melampaui, harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. (Roberto, 2021)

Berdasarkan pendapat para ahli yang diungkapkan nya, dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan yang diterima, tetapi juga dipengaruhi oleh proses pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, serta lingkungan yang mendukung penyampaian layanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin sesuai dengan harapan pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pelanggan, mendorong loyalitas, serta menciptakan hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Penilaian tersebut terdiri atas beberapa dimensi yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan pelanggan, yaitu sebagai berikut. (Farah, 2022)

- Bukti fisik (Tangibles)

Bukti fisik merupakan segala bentuk fasilitas, perlengkapan, peralatan, serta kondisi lingkungan yang disediakan oleh perusahaan dalam mendukung proses pelayanan. Penampilan fisik yang bersih, rapi, dan nyaman akan memberikan kesan positif serta memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

- Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian secara tulus kepada pelanggan dengan memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Sikap ramah, peduli, dan komunikatif akan membuat pelanggan merasa dihargai sehingga tercipta hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan.

- Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan. Pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan.

- Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan. Pelayanan yang andal akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan serta meningkatkan penilaian terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

3. Faktor Kualitas Pelayanan

Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut (Ridayat *et al.*, 2025) :

- Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan yang dimiliki.

- Kualitas Produk

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas produk yang digunakan. Produk yang memiliki mutu baik dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan akan memberikan penilaian positif sehingga meningkatkan tingkat kepuasan.

- Faktor Emosional

Faktor emosional berkaitan dengan perasaan bangga, percaya diri, atau prestise yang dirasakan pelanggan ketika menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan yang muncul tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh nilai sosial dan citra yang melekat pada merek tersebut.

- Harga (*Price*)

Harga yang sesuai dengan kualitas produk atau jasa akan memberikan nilai yang lebih baik bagi pelanggan. Produk dengan kualitas yang sama tetapi ditawarkan dengan harga yang lebih terjangkau cenderung memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan merasa lebih puas apabila tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan maupun menghabiskan banyak waktu untuk memperoleh produk atau jasa yang diinginkan. Kemudahan dalam memperoleh layanan menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi dasar dalam menilai baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yaitu sebagai berikut. (Hikmah, 2024)

- ❖ Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan untuk menunjang pelayanan kepada pelanggan. Aspek ini meliputi kondisi fasilitas, kebersihan, kerapian lingkungan, serta kemudahan pelanggan dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Semakin baik kondisi fisik yang ditampilkan, semakin tinggi pula penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

- ❖ Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Pelayanan yang dilakukan dengan akurat dan dapat dipercaya akan meningkatkan keyakinan pelanggan

terhadap perusahaan.

❖ Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menunjukkan kesiapan karyawan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Selain mampu menangani keluhan secara efektif, karyawan juga dituntut memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

❖ Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan melalui kompetensi, pengetahuan, serta sikap profesional karyawan. Adanya rasa percaya yang diberikan kepada pelanggan akan meningkatkan keyakinan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

❖ Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan, keinginan, dan kondisi pelanggan secara individu. Perhatian yang tulus, komunikasi yang baik, serta sikap ramah dalam melayani pelanggan akan menciptakan hubungan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

2.1.2. Loyalitas Tamu

1. Pengertian Loyalitas Tamu

Loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang muncul setelah pelanggan melakukan pembelian dan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan terhadap produk atau jasa yang digunakan. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan melakukan pembelian atau penggunaan kembali, sedangkan pelanggan yang merasa tidak puas berpotensi beralih ke produk atau jasa lain. Oleh karena itu, konsep loyalitas lebih menitikberatkan pada perilaku nyata pelanggan dalam melakukan pembelian berulang daripada sekadar sikap atau niat untuk tetap menggunakan suatu produk atau jasa. (Muhammad Nurhadi, 2022)

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang kuat dari pelanggan untuk terus menggunakan atau melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk

maupun jasa secara berkelanjutan. Komitmen tersebut tetap dipertahankan meskipun terdapat berbagai pengaruh dari lingkungan maupun strategi pemasaran pesaing yang berpotensi mendorong pelanggan untuk beralih. Loyalitas pelanggan dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu *repeat*, *retention*, dan *referrals*. *Repeat* menunjukkan kesediaan pelanggan untuk melakukan pembelian atau menggunakan kembali produk maupun jasa yang sama. *Retention* menggambarkan kemampuan pelanggan dalam mempertahankan kepercayaannya terhadap perusahaan meskipun terdapat informasi atau pengaruh negatif dari pihak lain. Sementara itu, *referrals* mencerminkan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah digunakan kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang diperoleh. (Mahdar, 2025)

Loyalitas merupakan komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan atau membeli kembali suatu produk maupun jasa secara berkelanjutan pada masa yang akan datang. Komitmen tersebut tetap dipertahankan meskipun terdapat berbagai pengaruh atau strategi pemasaran dari perusahaan lain yang berpotensi mengubah keputusan pelanggan. Loyalitas juga mencerminkan sikap positif pelanggan terhadap suatu merek atau penyedia jasa, yang ditunjukkan melalui kesediaan untuk melakukan pembelian atau penggunaan secara berulang dan konsisten. Loyalitas pelanggan merupakan kecenderungan pelanggan untuk tetap memilih dan menggunakan produk atau jasa dari perusahaan yang sama secara berulang. Loyalitas tersebut tercermin dari konsistensi pelanggan dalam melakukan pembelian kembali meskipun tersedia berbagai alternatif produk atau jasa yang ditawarkan oleh pesaing dengan penawaran yang lebih menarik. Mempertahankan loyalitas pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan, khususnya dalam industri perhotelan. Oleh karena itu, pihak hotel perlu melakukan upaya untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas tamu agar mereka tetap menggunakan jasa hotel secara berulang. Mempertahankan tamu yang sudah loyal dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan harus menarik tamu baru, karena tamu yang loyal cenderung lebih mudah dipertahankan serta dapat memberikan manfaat bagi keberlangsungan usaha hotel.

(Gontur, 2022)

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan komitmen dan perilaku pelanggan untuk tetap menggunakan atau melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk maupun jasa secara berkelanjutan. Loyalitas tidak hanya ditunjukkan melalui keinginan untuk kembali menggunakan layanan, tetapi juga tercermin dari kesediaan pelanggan untuk mempertahankan kepercayaan terhadap perusahaan meskipun terdapat berbagai penawaran dari pesaing, serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Loyalitas pelanggan pada umumnya terbentuk melalui tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menerima produk atau jasa yang sesuai dengan harapan.

Dalam industri perhotelan, loyalitas tamu menjadi salah satu indikator penting bagi keberlangsungan usaha. Tamu yang loyal cenderung melakukan kunjungan ulang, memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, serta bersedia merekomendasikan hotel kepada calon tamu lainnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten agar kepuasan tamu tetap terpelihara dan loyalitas tamu dapat terus ditingkatkan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Madani Hotel Medan, maka semakin besar pula peluang terciptanya loyalitas tamu terhadap hotel tersebut.

2. Indikator Loyalitas Tamu

Loyalitas pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu sebagai berikut (Hikmah et al., 2024) :

- ❖ Pembelian Berulang (*Repeat Purchase*)

Pembelian berulang menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk kembali membeli produk atau menggunakan jasa dari perusahaan secara terus-menerus dalam jangka waktu tertentu.

- ❖ Rekomendasi Positif (*Word of Mouth*)

Rekomendasi positif menggambarkan kesediaan pelanggan untuk memberikan saran atau merekomendasikan produk maupun jasa perusahaan kepada orang lain berdasarkan pengalaman yang telah

diperoleh.

❖ **Tingkat Retensi (*Retention Rate*)**

Tingkat retensi merupakan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dalam periode tertentu.

❖ **Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)**

Kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk atau jasa yang diterima. Pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan.

❖ **Keterikatan Emosional (*Emotional Attachment*)**

Keterikatan emosional merupakan hubungan psikologis yang terbentuk antara pelanggan dengan suatu merek atau perusahaan, sehingga mendorong pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

3. Faktor Loyalitas Tamu

Selain indikator tersebut, loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut (Hikmah et al., 2024) :

❖ **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan serta mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan.

❖ **Citra Merek (*Brand Image*)**

Citra merek merupakan persepsi atau kesan yang dimiliki pelanggan terhadap suatu merek. Citra merek yang positif dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga berpengaruh terhadap loyalitas.

❖ **Harga**

Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Penetapan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan dapat memengaruhi keputusan untuk tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan.

❖ Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Apabila pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan cenderung menjadi pelanggan yang loyal.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu, latar belakang, serta rumusan masalah yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

(Krisma *et al.*, 2023), meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu pada industri perhotelan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat loyalitas tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel.

(Purnama *et al.*, 2024) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan *green hotel* terhadap kepuasan serta loyalitas tamu di Madani Hotel Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas tamu, sedangkan *green hotel* hanya berpengaruh terhadap loyalitas tamu.

(Vera, 2023) meneliti kualitas pelayanan pada bagian *Front Office* di Hotel Pardede International Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum memenuhi harapan tamu, namun memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan tamu.

2.3 Kerangka Pemikiran

Industri perhotelan merupakan usaha jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor utama dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Pelayanan yang diberikan kepada tamu akan memengaruhi penilaian mereka terhadap hotel. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, tamu akan merasa puas, nyaman, serta memiliki keinginan untuk kembali menginap.

Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan belum optimal, tamu cenderung merasa kurang puas sehingga dapat mengurangi tingkat loyalitas terhadap hotel.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu selama menggunakan fasilitas dan layanan di Madani Hotel Medan.

Rendahnya kualitas pelayanan dapat terlihat dari kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada tamu, seperti lambatnya penanganan keluhan, kurangnya keramahan karyawan, serta belum maksimalnya perhatian terhadap kebutuhan tamu. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu dan berdampak pada menurunnya loyalitas, yang ditunjukkan melalui berkurangnya keinginan tamu untuk kembali menginap maupun memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada upaya mengidentifikasi kondisi kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan, faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal, serta dampaknya terhadap loyalitas tamu. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga loyalitas tamu dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian studi kasus Rendahnya Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Di Madani Hotel Medan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik lisan maupun tulisan, serta perilaku yang diamati dari objek penelitian. Pendekatan ini bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu permasalahan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam studi kasus ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Sumber data merupakan segala sesuatu yang menjadi asal diperolehnya data dalam suatu penelitian. Pengumpulan data disesuaikan dengan teknik yang digunakan, seperti wawancara, observasi, maupun dokumentasi. (Yolanda *et al.*, 2022)

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui wawancara dan observasi. Dalam studi kasus ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak yang terkait di Madani Hotel Medan serta hasil pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.
2. Data Sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai dokumen, seperti buku, jurnal ilmiah, laporan perusahaan, serta sumber informasi lain yang relevan dengan topik penelitian. Data tersebut digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil analisis mengenai rendahnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Madani Hotel Medan.

3.2 Lokasi :

Studi kasus ini dilaksanakan di Madani Hotel Medan yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja/Jalan Amaliun No. 1, Kelurahan Kota Matsum III, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara. Pelaksanaan studi kasus dilaksanakan dari 9 Februari 2026 - 10 Juli 2026

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Sejarah Madani Hotel Medan

Madani Hotel Medan merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Kota Medan dan menerapkan konsep manajemen berbasis *syariah*. Hotel ini menjadi salah satu hotel syariah pertama di Sumatera Utara yang telah memperoleh sertifikat dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Nomor 00936/PHRI/2008 pertama di kota Medan yang memiliki konsep Management syari'ah dan bernuansa Timur Tengah. Dengan pemandangan Mesjid Raya Al-Ma'sum (*The Land Mark of Medan*) yang dapat anda nikmati langsung dari kamar anda. Visi dan Misi Madani Hotel Medan adalah Madani Hotel merupakan hotel pertama yang menerapkan *system syariah* di Sumatra Utara, Madani Hotel merupakan andalan penggerak businis Pariwisata Kota Medan khususnya.

Madani Hotel Medan didirikan atas prakarsa Bapak H. Masri Nur bersama Ibu Hj. Murni, pasangan pengusaha yang telah berpengalaman mengembangkan berbagai usaha di Kota Medan, di antaranya Gelora Taylor, Gelora Plaza I, Gelora Plaza II, serta Klinik Madani. Selain bergerak di bidang usaha, keduanya juga memiliki kepedulian terhadap dunia pendidikan dan kegiatan keagamaan. Bentuk kepedulian tersebut diwujudkan melalui pendirian Lembaga Pendidikan Darul Ilmi Murni di Jalan Besar Titikuning–Namorambe, pembangunan Masjid Darul Ilmi Murni di kawasan Simalingkar B, serta keikutsertaan dalam berbagai kegiatan dakwah dan organisasi keagamaan.

Perencanaan pembangunan Madani Hotel Medan dimulai pada September 2003. Perancangan bangunan dilakukan oleh Ir. Mulkan Yahya, M.Sc., sedangkan pelaksanaan pembangunan berada di bawah pengawasan Bapak Mujiono. Proyek pembangunan dikerjakan oleh Ir. Sukardi sebagai pelaksana, dengan Bapak

Jumingan sebagai pimpinan proyek yang didampingi oleh Bapak Jumakir. Selama proses pembangunan, kegiatan operasional di lapangan diawasi oleh Bapak Sulaiman, Dani, dan Haris, S.E.

Madani Hotel Medan mulai beroperasi melalui kegiatan *Soft Opening* yang dilaksanakan pada Senin, 16 Juli 2007. Acara tersebut dihadiri oleh Wali Kota Medan, Drs. H. Abdillah, Ak., M.B.A., Wakil Wali Kota Medan Bapak Ramli, serta sejumlah pejabat pemerintah Provinsi Sumatera Utara, di antaranya Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara Drs. H. Muhyar Tambuse, Sekretaris Daerah Kota Medan Drs. H. Afifuddin Lubis, M.Si., Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara H. Safaruddin, S.H., Direktur Utama Bank Sumut Bapak Gus Irawan Pasaribu, para kepala dinas, serta para pelaku usaha di Kota Medan.

Peresmian Madani Hotel Medan dilaksanakan pada 24 Juni 2009 dan dilakukan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia, Muhammad Jusuf Kalla. Pada kesempatan yang sama juga diresmikan Yayasan Pendidikan Haji Masri melalui Sekolah Darul Ilmi Murni yang berlokasi di Jalan Namorambe–Titikuning sebagai bentuk komitmen pendiri dalam mendukung pengembangan pendidikan.

3.3.2 Manajemen Hotel

Madani Hotel Medan merupakan hotel yang menerapkan konsep pengelolaan berbasis syariah dengan mengutamakan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada setiap tamu. Dalam menjalankan usahanya, hotel ini berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui penyediaan pelayanan yang profesional, nyaman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *syariah*. Selain itu, Madani Hotel Medan juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan mengedepankan nilai-nilai kekeluargaan antara perusahaan, karyawan, dan tamu. Komitmen tersebut didukung oleh upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan yang berlandaskan kecermatan, etika, kerja keras, dan kesederhanaan.

Nama Madani dipilih sebagai identitas hotel karena mencerminkan konsep pengelolaan yang berlandaskan prinsip-prinsip *syariah* dengan nuansa Islami. Penerapan konsep tersebut terlihat dari penyediaan makanan dan minuman yang

terjamin kehalalannya, penggunaan busana muslim dan muslimah bagi karyawan, serta komitmen hotel untuk menciptakan lingkungan yang bebas dari penyalahgunaan narkoba, minuman beralkohol, prostitusi, dan perjudian. Selain itu, Madani Hotel Medan juga mengusung nuansa Timur Tengah yang tercermin pada desain interior maupun penamaan ruang pertemuan, seperti *Bahrain Executive Meeting Room*, *Doha Meeting Room*, *Dubai Meeting Room*, *Jordan Meeting Room*, dan *Istanbul Meeting Room*.

Kata Madani memiliki dua makna, yaitu *kota* dan *peradaban*. Berdasarkan makna tersebut, Madani Hotel Medan dibangun dengan konsep hotel yang menjunjung tinggi nilai-nilai peradaban dalam setiap aspek pengelolaan dan pelayanannya. Penerapan konsep tersebut diwujudkan melalui budaya kerja yang berlandaskan pada prinsip *profesionalisme*, kebersamaan, dan etika. Adapun karakteristik pengelolaan Madani Hotel Medan meliputi:

1. Menerapkan prinsip kebersamaan tanpa membedakan suku, agama, maupun latar belakang karyawan.
2. Memberikan penghargaan kepada karyawan berdasarkan prestasi dan kinerja yang dicapai.
3. Menjunjung tinggi keterbukaan serta mendorong partisipasi aktif seluruh anggota organisasi.
4. Menerapkan peraturan dan ketentuan perusahaan secara adil dan konsisten.
5. Mengedepankan sikap saling menghargai, toleransi, serta musyawarah dalam menciptakan keberhasilan usaha dan kesejahteraan bersama.

Pada tahap awal pembangunan, hotel ini direncanakan menggunakan nama Gelora International Hotel. Namun, karena sejak awal konsep yang diterapkan berlandaskan prinsip-prinsip syariah dan nilai-nilai keislaman, pihak pemilik bersama manajemen memutuskan untuk mengganti nama hotel agar lebih mencerminkan identitas tersebut. Menjelang mulai beroperasi, nama hotel resmi diubah menjadi Madani Hotel Medan berdasarkan usulan Bapak H. Mas'ud Lubis selaku Kepala Administrasi Proyek Pembangunan Hotel. Usulan tersebut

kemudian disetujui oleh pihak pemilik sebagai pengganti nama yang sebelumnya direncanakan, yaitu Hotel Madina.

Nama Madani dipilih sebagai identitas hotel dengan harapan dapat mencerminkan nilai-nilai peradaban yang berlandaskan ajaran Islam serta memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, dan Indonesia. Madani Hotel Medan menggunakan logo berbentuk segi delapan yang melambangkan ‘Penuh hikmah’. Logo tersebut menjadi simbol komitmen hotel dalam menerapkan nilai-nilai syariah serta memberikan manfaat bagi tamu, karyawan, dan manajemen dalam setiap kegiatan operasionalnya.

3.3.3. Letak Yang Strategis

Madani Hotel Medan berlokasi di Jalan Sisingamangaraja/Jalan Amaliun No. 1, Kota Medan, dengan posisi yang strategis di kawasan pusat kota. Hotel ini berada di dekat beberapa objek wisata dan bangunan bersejarah, seperti Masjid Raya Al-Mashun, Taman Sri Deli, Istana Maimun, serta Menara Air Tirtanadi. Selain itu, hotel ini juga berdekatan dengan kawasan peninggalan bersejarah di Jalan Jenderal Ahmad Yani, pusat perbelanjaan, serta didukung oleh akses transportasi yang mudah dijangkau. Lokasi tersebut menjadikan Madani Hotel Medan sebagai salah satu pilihan akomodasi yang strategis bagi tamu, baik dari dalam negeri maupun mancanegara.

3.3.4 Fasilitas

Madani Hotel Medan merupakan hotel berbintang empat yang memiliki bangunan setinggi tujuh lantai dengan kapasitas sebanyak 174 kamar. Hotel ini menyediakan area parkir yang luas di lantai dasar serta fasilitas akses internet nirkabel (*Wi-Fi*) yang dapat digunakan oleh seluruh tamu di setiap kamar. Adapun tipe kamar yang tersedia meliputi *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Executive Deluxe Room*, *Executive Suite Room*, *Family Suite Room*, *Madani Suite Room*, dan *Royal Suite Room*.

Selain menyediakan fasilitas akomodasi, Madani Hotel Medan juga memiliki berbagai ruang pertemuan yang dapat digunakan untuk kegiatan *meeting*,

incentive, convention, exhibition (MICE), serta acara pernikahan. Ruang-ruang tersebut berada di lantai satu dan lantai dua, yang terdiri atas *Bahrain Executive Meeting Room, Doha Meeting Room, Dubai Meeting Room, Jordan Meeting Room, dan Istanbul Meeting Room*.

3.3.5 Pelayanan Di Hafla Restaurant

Selain menyediakan fasilitas akomodasi, Madani Hotel Medan memiliki Hafla Restaurant yang berlokasi di lantai satu, tepat di sebelah kiri area lobi. Restoran ini dirancang dengan perpaduan dekorasi bergaya Timur Tengah dan Eropa sehingga menciptakan suasana yang nyaman bagi tamu. Hafla Restaurant menyajikan berbagai pilihan hidangan khas Indonesia, Timur Tengah, dan internasional. Selain menyediakan menu *à la carte*, restoran ini juga melayani sarapan pagi dengan sistem prasmanan bagi tamu yang menginap maupun tamu dari luar hotel. Sebagai bentuk peningkatan pelayanan, hotel juga menyediakan layanan *room service* sehingga makanan dan minuman dapat diantarkan langsung ke kamar sesuai pesanan tamu.

Beberapa menu unggulan yang menjadi ciri khas Hafla Restaurant antara lain *Madani Fruity Briyani Rice, Red Snapper Head Fish Curry, Pisang Goreng Madani, dan Teh Tarik Hafla*. Kehadiran berbagai pilihan menu tersebut menjadi salah satu upaya hotel dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman bersantap yang beragam bagi para tamu.

Dalam operasionalnya, Madani Hotel Medan dipimpin oleh Bapak H. Debi Masri, S.E. selaku pimpinan perusahaan, sedangkan jabatan General Manager diemban oleh Bapak Dedi Nelson. Manajemen hotel berupaya memberikan pelayanan yang nyaman dan profesional kepada setiap tamu sesuai dengan konsep hotel berbasis *syariah* yang diterapkan. (Muhammad Nurdin, 2009)

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam studi kasus ini, populasi yang menjadi fokus penelitian adalah seluruh tamu yang menggunakan jasa pelayanan

di Madani Hotel Medan. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Namun, karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penentuan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri atas pihak manajemen, karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu, serta beberapa tamu yang pernah menggunakan layanan di Madani Hotel Medan. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas tamu. (Yolanda et al., 2022)

Populasi, teknik pengambilan sampel dibedakan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Sementara itu, *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada seluruh anggota populasi. Beberapa teknik yang termasuk dalam *nonprobability sampling* antara lain *purposive sampling*, *accidental sampling*, *quota sampling*, *snowball sampling*, *sampling jenuh*, dan *sampling sistematis*. (Yolanda et al., 2022)

Pada studi kasus ini, penulis menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria penelitian. Populasi, teknik ini digunakan apabila informan yang ditemui dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di Madani Hotel Medan minimal dua kali pada waktu yang berbeda, berusia dewasa, serta bersedia memberikan informasi melalui proses wawancara. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan layanan hotel, sehingga dapat memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas tamu di Madani Hotel Medan. (Yolanda et al., 2022)

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak proses pengumpulan data dimulai hingga penelitian selesai. Selama proses tersebut, peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga melakukan penelaahan, pengelompokan, serta mengevaluasi informasi yang diperoleh. Apabila terdapat data yang belum lengkap atau belum jelas, peneliti dapat kembali ke lapangan untuk memperoleh informasi tambahan sehingga data yang dikumpulkan menjadi lebih akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan mengacu pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Model ini terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. (Softwatillah *et al.*, 2024)

✓ Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses analisis yang dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan loyalitas tamu di Madani Hotel Medan, sehingga data yang digunakan benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

✓ Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah proses reduksi selesai, data disusun secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif agar lebih mudah dipahami. Penyajian data bertujuan memberikan gambaran mengenai kondisi yang ditemukan selama penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam melihat hubungan antar informasi serta menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Madani Hotel Medan.

✓ Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan diperoleh melalui proses verifikasi secara berulang dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat keabsahan yang baik. Melalui tahapan ini, peneliti dapat menjelaskan faktor-faktor

yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap loyalitas tamu di Madani Hotel Medan.

Dalam studi kasus ini, penulis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil wawancara tersebut kemudian didukung oleh data observasi dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah wawancara. Dalam penelitian kualitatif, wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi awal maupun memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dari informan mengenai suatu fenomena. Teknik ini didasarkan pada pengetahuan, pengalaman, dan pandangan informan terhadap objek penelitian. Wawancara dalam penelitian kualitatif umumnya dipadukan dengan observasi sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi secara langsung dari narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam studi kasus ini, penulis menggunakan wawancara terstruktur (*structured interview*). Teknik ini dipilih karena penulis telah menyusun daftar pertanyaan sebagai pedoman sebelum proses wawancara dilakukan. Seluruh informan diberikan pertanyaan yang sama agar data yang diperoleh lebih sistematis, mudah dibandingkan, serta sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan untuk memperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas tamu. (Ahmad *et al.*, 2023).

Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan kegiatan operasional di Madani Hotel Medan, khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas tamu. Selama proses wawancara, penulis menggunakan pedoman pertanyaan serta mencatat setiap

informasi yang disampaikan oleh narasumber sebagai bahan analisis dalam penyusunan studi kasus.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian yang dilakukan untuk mengolah data yang telah diperoleh menjadi informasi yang bermakna sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Proses analisis dilakukan secara sistematis dengan mengelompokkan, menyusun, dan menginterpretasikan data agar menghasilkan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam studi kasus ini, data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis secara deskriptif. Seluruh data terlebih dahulu diseleksi berdasarkan keterkaitannya dengan fokus penelitian, kemudian dikelompokkan sesuai dengan tema yang dibahas, yaitu kualitas pelayanan dan loyalitas tamu di Madani Hotel Medan. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk uraian sehingga memudahkan penulis dalam mengidentifikasi permasalahan, menemukan hubungan antar informasi, serta menarik kesimpulan yang sesuai dengan kondisi di lapangan. Melalui proses analisis tersebut, penulis dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap loyalitas tamu di Madani Hotel Medan. Analisis data merupakan proses mengolah dan menafsirkan data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga menghasilkan informasi yang mudah dipahami dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Melalui proses analisis, data disusun secara sistematis agar mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti serta menjadi dasar dalam menarik kesimpulan. Dalam studi kasus ini, analisis data dilakukan terhadap informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Seluruh data yang telah dikumpulkan kemudian dikelompokkan berdasarkan tema penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan loyalitas tamu di Madani Hotel Medan. Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi penyebab rendahnya kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap loyalitas tamu. (Ahmad et al., 2023).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus



Gambar 4 1 Madani Hotel Medan

4.1.1 Sejarah Singkat Madani Hotel Medan

Sejarah Madani Hotel Medan ini disusun oleh Muhammad Nurdin, S.Ag dengan mengambil sumber dari Pemilik sendiri yaitu Bapak H.Masri dan Direktur Madani Hotel Medan yaitu putranya sendiri Bapak H.Debi Masri, S.E, dari *General Manager* Bapak Samuel Try Sulistiyo, serta dari staf-staf lainnya Izharsyah Lubis, Emil Fauzi Saragih, Zulfahmi, Sabri Akbar, Suparman. Madani Hotel Medan adalah hotel muslim berbintang empat sesuai sertifikat dari PERHIMPUNAN HOTEL DAN RESTORAN INDONESIA No:00936/PHRI/2008 pertama di kota Medan yang memiliki konsep Manajemen Syari'ah dan bernuansa Timur Tengah. Dengan pemandangan Mesjid Raya Al-Ma'sum (*The Land Mark of Medan*) yang dapat anda nikmati langsung dari kamar Madani Hotel Medan. Madani Hotel merupakan hotel pertama yang menerapkan sistem syariah di Sumatra Utara, Madani Hotel

merupakan andalan penggerak bisnis Pariwisata Kota Medan khususnya awal pertama Hotel ini diberi nama Gelora International Hotel, mengingat Hotel ini dibangun untuk mengedepankan nilai-nilai ke-Islaman dengan berlandaskan Syariah. Pihak *Owner* dan manajemen sepakat untuk merubah nama Hotel agar dikenal bernuansa Islam, akhirnya setelah menjelang operasional Hotel ini berubah nama dengan Madani yang di utarakan oleh Bapak H. Mas'ud Lubis selaku Ka. Administrasi Proyek Pembangunan Hotel saat itu yang disetujui oleh *Owner* yang sebelumnya direncanakan namanya Hotel Madani. Madani Hotel Medan merupakan sebuah Hotel dengan terobosan konsep baru yang dirintis oleh Bapak H.Masri Nur dengan istrinya Hj.Murni, keluarga pengusaha yang telah sukses merintis usaha Gelora Taylor Jl. Pandu, Gelora Plaza I Jl. SM Raja dan Gelora Plaza II Jl..Bhakti/ A.R. Hakim, Klinik Madani Jl.Bhakti/ A.R.Hakim di Kota Medan, yang peduli dengan pendidikan dan keagamaan dan sebagai wujud kepeduliannya mereka membuka lembaga pendidikan Darul Ilmi Murni yang berlokasi di Jl.Besar Titikuning – Namorambe dan membangun Mesjid. Madani Hotel yang berada di sebelah yuki simpang raya dan bersebrangan dengan mesjid Raya Kota Medan tepatnya di Jalan Sisingamangaraja dan di simpang Jalan Amaliun Medan, Sumatera Utara. Darul Ilmu Murni di Simalingkar B dan aktif di pengajian Sejuta Ummat serta organisasi keagamaan lainnya. Bersamaan dengan Peresmian Yayasan Pendidikan Haji Masri yaitu Sekolah Darul Ilmi Murni yang beralamat di jalan Namorambe – Titikuning pada saat itu sekaligus Peresmian Madani Hotel Medan oleh Wakil Presiden Bapak Yusuf Kalla tepat pada tanggal 24 Juni 2009 Untuk operasional Madani Hotel Medan dipimpin oleh putra Bapak H.Masri Nur dan Ibu Hj Murni yaitu Bapak H. Debi Masri,SE dan sebagai *General Manager* yaitu Bapak Samuel Try Sulistiyo. (Debi Masri, 2011).



Gambar 4 2 Logo Madani Hotel

4.1.2 Lokasi Madani Hotel Medan

Studi kasus ini dilaksanakan di Madani Hotel Medan yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja/Jalan Amaliun No. 1, Kelurahan Kota Matsum III, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara. Pelaksanaan studi kasus dilaksanakan dari 9 Februari 2026 - Juli 2026

4.1.3 Visi dan Misi

Visi

Madani Hotel Medan merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Medan yang mengusung konsep pengelolaan berbasis syariah. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, hotel ini berkomitmen memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan hotel serta nilai-nilai *syariah*. Namun, berdasarkan hasil studi kasus yang dilakukan, masih ditemukan beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan tamu dan mendorong terciptanya loyalitas tamu terhadap Madani Hotel Medan.

Misi

Madani Hotel Medan berkomitmen untuk mengutamakan kepuasan tamu melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas. Dalam mendukung komitmen tersebut, hotel berupaya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dengan membangun hubungan yang harmonis antara manajemen, karyawan, dan tamu berdasarkan nilai-nilai kekeluargaan. Selain itu, Madani Hotel Medan terus berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui penerapan nilai kecermatan, etika, kerja keras, serta kesederhanaan dalam setiap pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada tamu.

4.1.4 Aspek Kegiatan

Madani Hotel Medan merupakan hotel berbintang empat yang menerapkan konsep pengelolaan berbasis syariah dan bergerak di bidang penyediaan jasa perhotelan. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, hotel berfokus pada

pemberian pelayanan yang berkualitas sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Orientasi pelayanan tersebut menjadi salah satu strategi perusahaan dalam membangun kepuasan serta mempertahankan loyalitas tamu.

Untuk mendukung kualitas pelayanan, Madani Hotel Medan menerapkan budaya kerja yang mengedepankan nilai-nilai kekeluargaan antara manajemen, karyawan, dan tamu. Selain itu, perusahaan terus mendorong peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui penerapan nilai kecermatan, etika kerja, kedisiplinan, kerja keras, dan kesederhanaan. Manajemen juga memberikan motivasi kepada seluruh karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

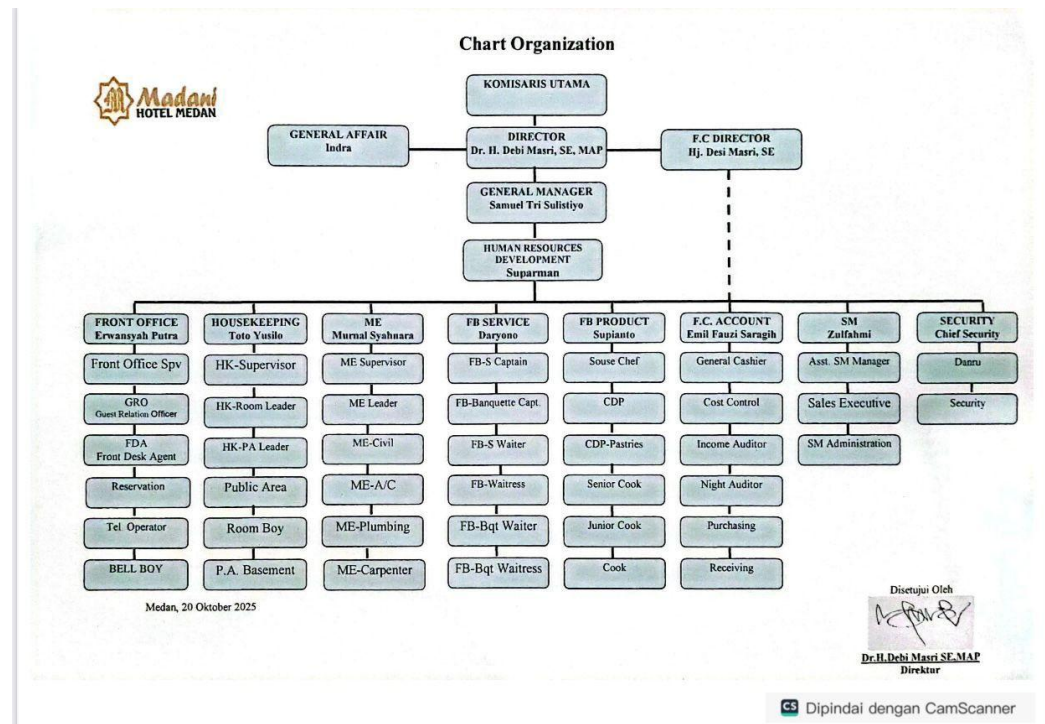
Dalam meningkatkan kualitas operasional, Madani Hotel Medan telah menyusun berbagai program kerja yang meliputi program harian, bulanan, semesteran, tahunan, hingga program jangka panjang sebagai pedoman dalam pengembangan perusahaan. Program-program tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat daya saing hotel di industri perhotelan.

Madani Hotel Medan memiliki bangunan tujuh lantai dengan total 174 kamar yang berada di lantai tiga hingga lantai tujuh. Tipe kamar yang tersedia terdiri atas *Superior Room, Deluxe Room, Executive Deluxe Room, Executive Suite Room, Family Suite Room, Madani Suite Room, dan Royal Suite Room*. Selain menyediakan fasilitas akomodasi, hotel juga memiliki berbagai ruang untuk kegiatan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE)* serta acara pernikahan, antara lain *Gelora Ballroom, Bahrain Executive Meeting Room, Doha Meeting Room, Dubai Meeting Room, Oman Meeting Room, VIP Meeting Room, Sisha Meeting Room, Jordan Meeting Room, and Istanbul Meeting Room*.

Sebagai penunjang pelayanan kepada tamu, Madani Hotel Medan juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung, seperti *Business Center*,

Shopping Arcade, serta *Tour & Travel* yang berada di lantai satu. Selain itu, hotel dilengkapi dengan area parkir yang cukup luas di lantai dasar atau basement untuk kendaraan roda dua maupun roda empat. Seluruh fasilitas tersebut disediakan untuk menunjang kenyamanan tamu selama menginap serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan.

4.1.5 Deskripsi Jabatan Di Madani Hotel Medan



Gambar 4 3 Struktur Organisasi Madani Hotel Medan

Adapun deskripsi jabatan dari masing- masing fungsi organisasi pada Hotel Madani adalah sebagai berikut:

a. Komisariss Utama

Yaitu pemilik perusahaan Hotel yang merupakan pimpinan tertinggi dalam perusahaan yang mengadakan rapat tahunan untuk meminta pertanggungjawaban Direktur Utama dan juga menentukan arah perusahaan serta menentukan pembayaran *dividen*.

b. Direktur

Direktur merupakan pimpinan pelaksana dari rencana-rencana perusahaan yang telah ditetapkan. Secara garis besar tugas Direktur adalah Memimpin dan mengawasi seluruh pelaksanaan kegiatan kerja dan usaha perusahaan berdasarkan ketetapan anggaran dasar perusahaan dan menentukan kebijaksanaan lain yang telah disepakati.

c. *General Affair* (Bagian Umum)

General Affair, mengurus masalah umum menyangkut masalah penanganan dan perawatan bangunan dan gedung, kepengurusan kendaraan perusahaan, *Insurance Management*, penanggulangan sampah, dan lain-lain.

d. *Human Resources Development (HRD)*

Bertugas mempersiapkan SDM bagi staff/karyawan Hotel dan penertiban dan mempersiapkan administrasi kepegawaian, melaksanakan pekerjaan administrasi dan penertibannya, mempersiapkan *document recruitment* karyawan baru dan pemanggilannya, serta mengurus Praktek Lapangan Industri (PKL) atau Riset dari Universitas sampai dengan membuat penilaian dan sertifikat. Dalam melaksanakan tugasnya HRD dibantu oleh *security*. Dimana tugas *security* adalah melakukan pengamanan dan pengawasan dalam lingkungan hotel misalnya pencurian terhadap barang-barang milik hotel atau para tamu, mengatur tata tertib perpakiran dan menjaga terhadap gangguan kejahatan yang datang dari dalam maupun luar hotel.

e. *Front Office* (FO)

Bertugas di bagian depan dalam melayani *customer* dalam memperkenalkan produk-produk jasa perhotelan dan melayani permintaan customer, yang dibantu oleh *Front Office Supervisor*, bertugas mengawasi dan mengatur operasional *Front Office* dan

memastikan hal ini dilakukan secara *efisien* dan dengan cara yang ramah, bertanggungjawab terhadap kenyamanan tamu dan keadaan hotel pada malam hari. GRO (*Guest Relation Officer*), bertugas melaksanakan proses penerimaan tamu VIP & tamu lainnya serta memberikan perhatian / pelayanan khusus kepada semua tamu hotel. Reception, yang bertugas melayani *customer*. Reservation, yang bertugas pelayanan customer dan administrasinya. Telephone Operator, yang bertugas mengoperasikan telepon, membantu penerimaan dan melakukan panggilan kepada tamu dengan ramah dan sopan. Bellboy, yang bertugas untuk membantu membawa barang bawaan tamu dari *lobby* hingga ke kamar.

f. *Housekeeping* (HK)

Department yang mengurus masalah penginapan yaitu kamar-kamar bagi tamu yang hendak menginap. Supervisor *Housekeeping*, yang bertugas menjalankan fungsi pengawasan dan pemeriksaan terhadap hasil kerja staf hotel di divisi *housekeeping*. Room Leader, yang bertugas menjalankan fungsi pengawasan dan pemeriksaan terhadap hasil kerja Roomboy. PA Leader, yang bertugas menjalankan fungsi pengawasan dan pemeriksaan terhadap hasil kerja PA. PA (*Public Area*) yaitu bertugas menjaga kebersihan area Hotel. Roomboy yaitu yang mengurus masalah fasilitas dan kerapian kamar apakah siap untuk ditempati oleh tamu. PA Basement, yang bertugas membersihkan area *basement*.

g. *Mechanical and Engineering* (ME)

Yaitu *departement* yang mengurus masalah mekanik dan bagian pemesian didalam hotel mulai dari : listrik, jalur dan jaringan telepon, CCTV, mesin jenset, dll. *Mechanical and Engineering* memiliki beberapa posisi yaitu *Mechanic* dan *Civil*.

h. *Food & Beverage Service* (FB Service)

Food & Beverage Service adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan maupun penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional. Departemen ini memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada tamu hotel. Bidang yang termasuk *Food & Beverage service* ini adalah *Captain, Banquette Captain, Waiter/Waitress, Banquet Waiter/Waitress*.

i. *Food & Beverage Product* (F & B Product)

Fungsi utama dari *Food & Beverage Product* adalah bertugas melaksanakan pengadaan makanan dan minuman operasional *kitchen*, bekerja sama dengan *Cook, Souse, Chef*, bertanggung jawab penuh dengan kebersihan dapur, menjaga dan merawat semua *Chinaware* dan *Glassware* yang ada di Madani Hotel Medan.

j. *Financial Controller Accounting* (FC Account)

Bertugas menyusun rancangan anggaran perusahaan dengan *departement* lain, dan mengawasi kebenaran realisasinya, mengawasi pencatatan dan penyajian data keuangan dan harta perusahaan, memiliki kredibilitas peminta kredit, memeriksa dan menyetujui daftar gaji dan honor pegawai, serta mengawasi pelaksanaan dan pembelanjaan rutin operasional hotel.

k. *Sales Marketing*

Bertugas mencari *customer* yang baru serta membina hubungan relasi internal ataupun eksternal, membuat laporan tamu-tamu yang mengadakan *event* di madani hotel, menindak lanjuti *event* yang akan berlangsung terhadap pihak penyelenggara atau *event organizer* serta mempromosikan Madani hotel medan kepada *customer* yang ada didalam negeri maupun luar negeri. *Sales Marketing* terbagi atas beberapa posisi yaitu MICE dan *wedding*.

1. *Security Department*

Bertugas menjaga keamanan hotel dan semua yang ada di dalamnya dan memiliki tugas untuk memastikan bahwa setiap tamu hotel yang datang selalu merasa aman selama menginap, memastikan kenyamanan setiap tamu hotel dengan bersikap ramah dan memberikan salam santun serta menanggapi pertanyaan setiap tamu hotel dengan baik. *Security Department* dipimpin oleh *Chief Security*, adapun posisinya adalah Danru (Komandan Regu) dan *Security*.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan masih perlu ditingkatkan. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta berdampak pada loyalitas tamu untuk kembali menginap. Adapun temuan yang diperoleh selama penelitian adalah sebagai berikut.

1. Sikap *hospitality* karyawan belum diterapkan secara konsisten.

Masih terdapat beberapa karyawan yang belum menunjukkan sikap ramah ketika melayani tamu. Hal tersebut terlihat dari kurangnya kebiasaan memberikan senyuman, salam, dan sapaan kepada tamu pada saat datang maupun meninggalkan hotel, sehingga tamu merasa kurang mendapatkan perhatian.

2. Pelaksanaan greeting kepada tamu belum berjalan dengan baik.

Pada saat tamu memasuki area hotel, masih ditemukan karyawan yang belum secara aktif menyambut tamu, memberikan ucapan selamat datang, maupun menawarkan bantuan terhadap barang bawaan atau kebutuhan tamu. Kondisi tersebut mengurangi kesan pertama yang seharusnya diberikan kepada tamu.

3. Pelayanan pada bagian *Front Office* belum sepenuhnya optimal.

Proses pelayanan *check-in* dan *check-out* terkadang memerlukan waktu yang cukup lama, terutama ketika jumlah tamu meningkat. Selain itu, informasi mengenai fasilitas hotel, jam operasional, maupun layanan

yang tersedia belum selalu disampaikan secara lengkap kepada tamu.

4. Respon terhadap pertanyaan dan keluhan tamu masih kurang cepat. Beberapa tamu menyampaikan bahwa mereka harus menunggu cukup lama sebelum memperoleh tanggapan atas pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap karyawan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih efektif.
5. Koordinasi antarbagian belum berlangsung secara maksimal. Komunikasi antara *Front Office*, *Housekeeping*, dan departemen lainnya terkadang belum berjalan dengan baik sehingga menyebabkan keterlambatan dalam memenuhi permintaan tamu, seperti penyediaan handuk tambahan, perlengkapan mandi, maupun kebutuhan kamar lainnya.
6. Pelayanan *Housekeeping* masih belum konsisten.
Masih ditemukan beberapa kamar yang belum siap digunakan pada waktu *check-in*. Selain itu, terdapat fasilitas kamar yang belum berfungsi dengan baik, seperti pendingin ruangan yang kurang dingin, saluran televisi yang bermasalah, serta perlengkapan kamar yang belum lengkap atau kebersihannya belum maksimal.
7. Pelayanan pada bagian *Food and Beverage* belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu.
Pada saat layanan sarapan berlangsung, pengisian ulang menu buffet terkadang terlambat sehingga beberapa jenis makanan habis sebelum diganti. Selain itu, penyajian makanan yang dipesan tamu juga masih membutuhkan waktu yang relatif lama.
8. Pelayanan *Room Service* masih memerlukan peningkatan.
Beberapa pesanan makanan maupun kebutuhan kamar tidak selalu diantar sesuai waktu yang telah dijanjikan, sehingga tamu harus menunggu lebih lama dibandingkan dengan perkiraan waktu pelayanan.
9. Perhatian terhadap kebutuhan khusus tamu masih kurang optimal. Permintaan tambahan fasilitas, seperti bantal, perlengkapan ibadah, maupun kebutuhan lainnya, belum seluruhnya dipenuhi secara cepat. Kondisi tersebut dapat mengurangi kenyamanan tamu selama menginap.

10. Sikap profesional sebagian karyawan masih perlu ditingkatkan.

Masih terdapat karyawan yang kurang menjaga kontak mata ketika berinteraksi dengan tamu, menggunakan intonasi bicara yang kurang meyakinkan, serta belum menunjukkan sikap sigap dalam memberikan pelayanan.

11. Penanganan keluhan tamu belum dilakukan secara maksimal.

Beberapa keluhan yang disampaikan tamu belum memperoleh penyelesaian secara cepat sehingga tamu harus melakukan konfirmasi kembali sebelum permasalahan dapat diselesaikan.

12. Inisiatif karyawan dalam membantu tamu masih rendah.

Sebagian karyawan cenderung menunggu tamu meminta bantuan terlebih dahulu, padahal terdapat kondisi yang menunjukkan bahwa tamu memerlukan bantuan, seperti membawa barang bawaan atau memberikan petunjuk menuju fasilitas hotel.

13. Evaluasi terhadap kepuasan tamu setelah pelayanan masih kurang dilakukan.

Setelah pelayanan selesai diberikan, karyawan jarang melakukan tindak lanjut dengan menanyakan apakah kebutuhan tamu telah terpenuhi atau apakah masih terdapat pelayanan lain yang diperlukan.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan masih memerlukan perbaikan pada beberapa aspek pelayanan. Apabila kondisi tersebut tidak segera dievaluasi dan ditingkatkan, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut berpotensi mengurangi loyalitas tamu, yang ditunjukkan melalui menurunnya minat untuk kembali menginap serta berkurangnya kesediaan tamu dalam memberikan rekomendasi positif kepada keluarga, teman, maupun rekan kerja mengenai Madani Hotel Medan.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Madani Hotel Medan, diketahui bahwa rendahnya kualitas pelayanan dapat dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut

menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum berjalan secara optimal sehingga berpengaruh terhadap loyalitas tamu.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi tangible berkaitan dengan kondisi fisik hotel, kelengkapan fasilitas, penampilan karyawan, serta sarana pendukung pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan beberapa fasilitas kamar yang belum berfungsi dengan baik, seperti AC yang kurang dingin, saluran televisi yang mengalami gangguan, perlengkapan kamar yang belum lengkap, serta kebersihan kamar yang belum maksimal pada beberapa kesempatan. Selain itu, pengisian ulang menu *buffet* saat sarapan juga terkadang mengalami keterlambatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek bukti fisik masih perlu ditingkatkan agar tamu memperoleh kenyamanan selama menginap.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi reliability menunjukkan kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *check-in* dan *check-out* terkadang memerlukan waktu yang cukup lama, terutama ketika jumlah tamu meningkat. Selain itu, keterlambatan dalam mengantarkan pesanan room service maupun memenuhi permintaan tambahan fasilitas kamar menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya dilaksanakan secara tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar tamu memperoleh pelayanan sesuai harapan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu tamu serta menangani keluhan. Berdasarkan hasil observasi, beberapa tamu menyampaikan bahwa respon terhadap pertanyaan maupun keluhan masih membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu, koordinasi antarbagian yang belum optimal menyebabkan

beberapa permintaan tamu mengalami keterlambatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal sehingga memengaruhi kepuasan tamu.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan, kesopanan, profesionalisme, serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada tamu. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat beberapa karyawan yang kurang percaya diri saat berkomunikasi dengan tamu, belum menjaga kontak mata dengan baik, serta kurang sigap dalam memberikan bantuan. Selain itu, informasi mengenai fasilitas hotel belum selalu disampaikan secara lengkap oleh petugas *Front Office*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan masih perlu diperbaiki agar tamu merasa lebih yakin dan nyaman selama menggunakan layanan hotel.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* menggambarkan perhatian, kepedulian, dan pelayanan secara personal kepada setiap tamu. Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan karyawan yang belum secara konsisten memberikan salam, senyum, dan sapaan kepada tamu. Proses penyambutan tamu (*greeting*) juga belum dilakukan secara maksimal. Selain itu, perhatian terhadap kebutuhan khusus tamu, seperti permintaan tambahan bantal, perlengkapan ibadah, maupun kebutuhan lainnya, belum seluruhnya dipenuhi dengan cepat. Setelah pelayanan selesai diberikan, karyawan juga jarang melakukan tindak lanjut untuk memastikan bahwa kebutuhan tamu telah terpenuhi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepedulian terhadap tamu masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek, tetapi merupakan gabungan dari beberapa kelemahan dalam bukti fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap karyawan, jaminan pelayanan, serta empati kepada tamu. Apabila kondisi tersebut tidak segera

diperbaiki, maka kepuasan tamu akan menurun dan berdampak pada loyalitas tamu. Hal tersebut dapat terlihat dari berkurangnya keinginan tamu untuk kembali menginap serta rendahnya minat dalam memberikan rekomendasi positif kepada keluarga, teman, maupun rekan kerja.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian Krisma *et al.*, (2023), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan melalui dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, maka semakin tinggi pula loyalitas tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *t* hitung sebesar 5,054 lebih besar dari *t* tabel 1,986 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas tamu. Selain itu, nilai *R Square* sebesar 0,191 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 19,1% terhadap loyalitas tamu, sedangkan 80,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan Purnama *et al.*, (2024), kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas tamu di Madani Hotel Medan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas tamu untuk kembali menginap. Sementara itu, variabel *green hotel* tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu, tetapi berpengaruh positif terhadap loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan yang dirasakan tamu dari penerapan konsep *green hotel* dapat mendorong tamu untuk kembali menginap di Madani Hotel Medan.

Berdasarkan Menurut penelitian Vera (2023) yang dilakukan di *Front Office* Hotel Pardede International Medan, kualitas pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan tamu. Hal tersebut terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian netral hingga kurang puas terhadap pelayanan *Front Office*. Meskipun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, pihak hotel perlu terus

meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan tamu dapat tercapai dan mendorong keberhasilan bisnis hotel.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Madani Hotel Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan dan loyalitas tamu dapat meningkat. Adapun rekomendasi perbaikan yang disarankan adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan penerapan budaya *hospitality* kepada seluruh karyawan.
Manajemen perlu memberikan pelatihan secara berkala mengenai pelayanan prima (*service excellence*), khususnya dalam membiasakan karyawan untuk memberikan salam, senyum, dan sapaan kepada setiap tamu. Sikap ramah dan sopan harus menjadi budaya kerja yang diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan.
2. Mengoptimalkan proses penyambutan tamu (*greeting*)
Setiap tamu yang datang hendaknya disambut dengan ucapan selamat datang, kontak mata yang baik, senyuman, serta kesediaan membantu membawa barang bawaan atau memberikan informasi yang dibutuhkan. Kesan pertama yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi tamu.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian *Front Office*.
Petugas *Front Office* perlu meningkatkan kecepatan proses *check-in* dan *check-out* serta memberikan penjelasan yang lengkap mengenai fasilitas hotel, jam operasional, dan layanan yang tersedia agar tamu memperoleh informasi secara jelas sejak awal kedatangan.
4. Meningkatkan kecepatan dalam merespons pertanyaan dan keluhan tamu.
Setiap keluhan maupun permintaan tamu sebaiknya ditindaklanjuti secepat mungkin sesuai dengan standar operasional hotel. Selain itu, perlu ditetapkan batas waktu penyelesaian keluhan agar pelayanan menjadi lebih efektif.
5. Memperkuat koordinasi antar bagian.
Komunikasi antara *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, serta departemen lainnya perlu ditingkatkan melalui briefing rutin maupun

penggunaan media komunikasi internal sehingga setiap permintaan tamu dapat ditangani dengan lebih cepat dan tepat.

6. Meningkatkan pengawasan terhadap kebersihan dan kesiapan kamar. Bagian Housekeeping perlu melakukan pemeriksaan akhir (*final checking*) sebelum kamar diserahkan kepada tamu untuk memastikan seluruh fasilitas berfungsi dengan baik, perlengkapan kamar lengkap, serta kondisi kamar bersih dan nyaman.
7. Meningkatkan kualitas pelayanan *Food and Beverage*
Petugas restoran perlu memastikan ketersediaan menu buffet selama waktu sarapan berlangsung serta mempercepat proses penyajian makanan agar tamu tidak menunggu terlalu lama.
8. Meningkatkan pelayanan *Room Service*
Setiap pesanan makanan maupun kebutuhan kamar perlu diantar sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Apabila terjadi keterlambatan, karyawan sebaiknya memberikan informasi kepada tamu disertai permohonan maaf.
9. Memberikan perhatian yang lebih baik terhadap kebutuhan tamu.
Permintaan tambahan fasilitas, seperti bantal, perlengkapan ibadah, handuk, maupun kebutuhan lainnya, perlu dipenuhi dengan cepat sebagai bentuk kepedulian hotel terhadap kenyamanan tamu.
10. Meningkatkan profesionalisme karyawan.
Manajemen perlu mengadakan pelatihan mengenai etika pelayanan, komunikasi, penampilan, serta sikap profesional agar seluruh karyawan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan tamu.
11. Menyempurnakan sistem penanganan keluhan tamu.
Setiap keluhan yang diterima perlu dicatat, ditindaklanjuti, dan dipastikan telah terselesaikan sebelum tamu meninggalkan hotel. Evaluasi terhadap setiap keluhan juga perlu dilakukan sebagai bahan perbaikan pelayanan.
12. Mendorong inisiatif karyawan dalam membantu tamu.
Karyawan diharapkan lebih proaktif dalam menawarkan bantuan kepada tamu tanpa harus menunggu permintaan, seperti membantu membawa

barang bawaan, memberikan petunjuk arah, maupun menawarkan informasi mengenai fasilitas hotel.

13. Menerapkan standar pelayanan secara konsisten.

Manajemen perlu memastikan seluruh karyawan menerapkan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang sama melalui pelatihan, pengawasan, serta evaluasi secara berkala sehingga kualitas pelayanan yang diterima tamu menjadi lebih seragam.

14. Melakukan evaluasi kepuasan tamu secara berkala.

Pihak hotel disarankan menyediakan media evaluasi, seperti kuesioner, formulir kritik dan saran, maupun survei digital setelah tamu menginap. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan rekomendasi tersebut, peningkatan kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan kompetensi karyawan, penerapan standar pelayanan yang konsisten, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Apabila rekomendasi tersebut diterapkan dengan baik, diharapkan kepuasan tamu akan meningkat sehingga mendorong loyalitas tamu untuk kembali menginap serta memberikan rekomendasi positif kepada keluarga, teman, maupun rekan kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu di Madani Hotel Medan masih belum optimal sehingga berdampak terhadap loyalitas tamu. Hal tersebut terlihat dari masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam proses pelayanan, seperti sikap *hospitality* karyawan yang belum konsisten, proses penyambutan tamu yang belum maksimal, serta pelayanan pada bagian *Front Office* yang belum berjalan secara efektif. Selain itu, respons terhadap kebutuhan dan keluhan tamu masih tergolong lambat, disertai dengan koordinasi antarbagian yang belum terlaksana secara optimal. Pelayanan pada bagian *Housekeeping*, *Food and Beverage*, dan *Room Service* juga masih belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh penerapan standar pelayanan yang belum konsisten, rendahnya inisiatif karyawan dalam memberikan bantuan kepada tamu, serta belum optimalnya pelaksanaan evaluasi terhadap kepuasan tamu setelah pelayanan diberikan. Apabila kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya loyalitas, yang ditunjukkan melalui berkurangnya minat tamu untuk kembali menginap serta menurunnya kesediaan tamu dalam memberikan rekomendasi positif kepada orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan memberikan dampak terhadap loyalitas tamu. Kondisi tersebut terlihat dari menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diterima, sehingga mengurangi minat tamu untuk kembali menginap. Selain itu, tamu juga cenderung enggan memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman, maupun rekan kerja berdasarkan pengalaman menginap yang diperoleh. Apabila kondisi ini terus berlangsung, citra hotel dan tingkat hunian berpotensi mengalami penurunan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada setiap departemen perlu

dilakukan secara berkelanjutan agar kepuasan tamu dapat meningkat dan loyalitas tamu tetap terjaga.

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan perlu dilakukan secara menyeluruh pada setiap departemen. Upaya perbaikan tidak hanya difokuskan pada peningkatan sikap *hospitality* karyawan, tetapi juga pada penerapan standar pelayanan yang lebih konsisten, penguatan koordinasi antarbagian, serta peningkatan kecepatan dalam merespons kebutuhan dan keluhan tamu. Selain itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkala sebagai bahan perbaikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan dapat semakin baik, mampu memenuhi harapan tamu, meningkatkan kepuasan, serta mendorong tamu untuk kembali menginap dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain.

5.2 Saran

Pihak manajemen Madani Hotel Medan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelaksanaan pelatihan (*training*) secara berkala bagi seluruh karyawan. Pelatihan tersebut perlu difokuskan pada peningkatan sikap *hospitality*, kemampuan berkomunikasi, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta keterampilan dalam menangani keluhan tamu. Dengan adanya pelatihan yang berkesinambungan, diharapkan setiap karyawan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, konsisten, dan sesuai dengan harapan tamu.

Pihak manajemen bersama seluruh departemen di Madani Hotel Medan perlu memperkuat koordinasi kerja serta memastikan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan secara konsisten. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas proses pelayanan, mempercepat respons terhadap kebutuhan tamu, serta menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas sesuai dengan harapan tamu.

Manajemen Madani Hotel Medan perlu melakukan evaluasi kepuasan tamu secara rutin melalui penyediaan media kritik dan saran maupun survei kepuasan setelah tamu selesai menginap. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kualitas

pelayanan pada setiap departemen. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan harapan tamu sehingga kepuasan dan loyalitas tamu dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Ridayat Adi, et al. 2025. An Analysis of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Madani Hotel Medan. *Jurnal Multidisiplin Sahombu* Vol. 5, No. 04, DOI 10.58471/jms.v5i04 ESSN 2809-8587
- Apsari, Farah Afra and Novitaningtyas. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Servqual terhadap Loyalitas Tamu Hotel Sarasvati. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*. Vol. 3, No. 3. e-ISSN: 2745-7257 Hal : 109
- Hutagalung, Vera Kristina. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pardede International Medan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*. Vol. 3, No. 1. p-ISSN 2797-9709 e-IS
- Kurniawan, Robby dan Auva, Mohammad Assadikul. 2022. Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Vol 5 No 2, E-ISSN : 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259
- Mahdar, et al. 2025. Peran Kepuasan Pelanggan Dalammemediasi Pengaruh komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Kota Kendari. *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*. Vol.4, No. 2
- Mardiana, Rita. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Hotel X di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. Vol. 8, No.1.
- Martono, et al. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Journal Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)*. ISBN: 978-623-93614-6-4. Hal. 411-415

- Masri, Debi. 2011. Strategi Marketing Untuk Meningkatkan Occupancy Dan Pendapatan Di Madani Hotel Medan. Vol. 1, No. 1
- Nurdin, Muhammad. 2009. Sejarah Madani Hotel Medan. *Journal Hospitality Training Center*.
- Nurhadi, Muhammad. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Untuk Mengadakan Mice Di Patra Semarang Hotel & Convention. *Jurnal Visi Manajemen*. Vol.8, No.1 e-ISSN: 2528-2212; p-ISSN: 2303-3339, Hal 57-65
- Purba, Roberto Roy dan Idahwati. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Pada Hotel Bumi Malaya Medan. *Jurnal Teknologi, Kesehatan dan Ilmu Sosial*. Vol. 3, No.1
- Setyawati, Yolanda, Dkk. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Karibia Boutique Hotel Medan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. Vol. 1 No. 2. e-ISSN 2829-2340 | p-ISSN 2829-2359
- Silas, Gontur.Dkk. 2022. Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Effect of Customer Brand Identification in the Nigerian Hospitality Industry. *International Journal of Marketing & Human Resource Research*. e-ISSN: 2746-4040 Vol. 3, No. 1. Hal. 40
- Sinaga, Purnama Romianta Tarulina et.al. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan. *Journal of Management and Creative Business*. Vol. 2, No. 4. E-Issn : 2962-1119; p-ISSN: 2962-0856, Hal 228-247
- Somala, Krisma Nungqi, Dkk. 2023. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU HOTEL NOVOTEL. *Jurnal WisataMuh*
- Zelfia, Hikmah Aisyah and Manvi, Kurnia Illahi. 2024. Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hotel Truntum Padang. *Journal Fillgap In Management and Tourism*. Hal. 210

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara



LAPORAN STUDI KASUS PLI 2
RENDAHNYA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS
TAMU DI MADANI HOTEL MEDAN
Jalan Sisingamangaraja/Jalan Amaliun No. 1, Kelurahan Kota Matsum III,
Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara



PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Pewawancara :

Nama :
Tanggal :
Waktu :
Alamat :
Pewawancara :

B. Pertanyaan Wawancara :

1. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan kepada tamu sejak melakukan check-in hingga check-out di Madani Hotel Medan?
2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu di Madani Hotel Medan? Mohon dijelaskan berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.
3. Bagaimana sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu selama kegiatan operasional berlangsung?
4. Bagaimana penerapan prinsip hospitality oleh karyawan dalam melayani tamu di Madani Hotel Medan?
5. Bagaimana prosedur yang dilakukan oleh karyawan apabila menerima keluhan (*complaint*) dari tamu terkait pelayanan yang diberikan?
6. Apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku? Apabila belum, kendala apa yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal?
7. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi atau ketika jumlah tamu sedang ramai?
8. Menurut Bapak/Ibu, aspek pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan di Madani Hotel Medan menjadi lebih baik?
9. Apakah terdapat keluhan dari tamu yang sering disampaikan terkait kualitas pelayanan? Jika ada, keluhan apa yang paling sering disampaikan? Bagaimana cara pihak hotel menindaklanjuti keluhan tamu agar tidak terjadi kembali?
10. Menurut Bapak/Ibu, apakah kualitas pelayanan yang diberikan saat ini berpengaruh terhadap keinginan tamu untuk kembali menginap di Madani Hotel Medan?

Lampiran 2 Hasil observasi



Lampiran 3 Dokumentasi kegiatan PLI



Lampiran 4 Surat keterangan PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



Nomor : 35/UN35.1.7.8/PP/2026
Lamp. : 1 Lbr
Hal : Permohonan Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 2 Februari 2026

Yth : Pimpinan Madani Hotel Medan
Di
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan program akademik mahasiswa Prodi D4 Manajemen Perhotelan – Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang, kami bermaksud mengirimkan mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan Magang Berdampak di Madani Hotel Medan. Kegiatan Magang Berdampak merupakan kegiatan akademik untuk membekali mahasiswa dengan wawasan bersifat praktis yang diharapkan dapat diperoleh melalui kegiatan pengalaman lapangan industri/tempat kerja ini. Untuk itu kami bermohon kiranya Pimpinan Madani Hotel Medan, untuk dapat menerima mahasiswa kami melakukan kegiatan Magang Bersertifikat tersebut periode Januari – Juni 2026. Nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

No	Nama	NIM	Program Studi	Departemen
1.	Paddila	22135146	Manajemen Perhotelan	Sales & Marketing

a.n. Dekan,
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
FPP-UNP



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Logbook

Kegiatan Admin Sales Marketing

Berikut ini *prosedur operasional standart* kerja admin di departemen *sales dan marketing* :

NO	PUKUL	KEGIATAN ADMIN MARKETING	KET
1.	06.00 - 07.40	Siap-siap mau pergi magang	
2.	07.45 – 07.50	Berjalan menuju Madani Hotel	
3.	08.00 - 09.00	Mempersiapkan kantor <i>marketing</i> seperti Menghidupkan AC, Merapikan ruangan kantor <i>marketing</i> , Menghidupkan CPU, Merapikan berkas dan meja	
4.	09.00 – 10.00	Mengecek HP admin <i>marketing</i> seperti <i>Check</i> pesan dari <i>customer</i> , Membalas pesan <i>customer</i> , Check postingan sosial media seperti Instagram, Whats Up, Tik Tok, Facebook, dan lainnya.	
5.	10.00 – 11.00	Mempersiapkan dan mencari ide konsep konten yang di buat	
6.	11.00 – 11.20	Mengantarkan <i>Banquet Event Order</i> (BEO) ke setiap <i>departement</i> seperti <i>Front Office</i> , <i>Audio Visual</i> , <i>Food and beverage service</i> , <i>Kitchen</i> , <i>Pastry</i> , <i>Accounting</i> dan <i>Marketing</i>	
7.	11.20 – 11.45	Meminta <i>Invoice</i> untuk pembayaran event Meletakkan <i>invoice</i> ke map Memberikan kepada <i>sales</i> untuk di bawa dan di berikan kepada pihak <i>customer</i>	

8.	11.45 – 12.00	Merapikan kembali meja kantor dan meletakkan file penting pada tempat nya	
9.	12.00 – 13.00	ISHOMA	
10	13.00 – 15.00	• Mempersiapkan konten yang akan di buat • Merancang dan membuat konten promosi seperti buat promosi kamar, promo makanan, promo wedding, promo <i>meeting room</i>, promo destinasi terdekat dengan hotel, promo tempat ibadah dan promo menarik lainnya • Membuat konten promosi di kamar dengan menyediakan <i>microphone</i>, <i>tripod</i>, <i>camera</i>, <i>software editing</i> ; capcut, dan lainnya	
11	15.00 – 16.00	Mengedit video konten promosi yang telah di buat di aplikasi capcut	
12	16.00 – 16.45	Selesai di edit,konsultasi sama admin sales marketing apakah ada yang perlu diperbaiki atau ada tanggapan yang bisa di tambah Setelah <i>clear</i> baru di Airdrop video <i>finishing</i> nya ke admin hotel	
13	16.45 – 17.00	Setelah tugas sudah kelar semua,rapikan semua peralatan, rapikan kantor dan bersiap-siap untuk pulang Matikan lampu, <i>Air conditioning (AC)</i>, dan kunci kantor dan titipkan ke <i>Front Office (FO)</i>.	

Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Paddila
Departemen /NIM : Pariwisata/22135146
Tempat PLI : Madani Hotel Medan

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
Rabu, 6 Mei 2026 Senin, 22 Juni 2026 Senin, 29 Juni 2026 Jumat 10 Juli 2026 Senin 13 Juli 2026	1. Tambahkan pada laporan PLI tersebut kendala yang dihadapi saat magang. 2. Perbaiki margin laporan PLI sesuai dengan panduan 3. Revisi laporan dengan cara perbaikan penulisan 4. Tambahkan kutipan tiap paragraf yang membuat pemertaan 5. Profile perusahaan dapat dari mana, buatkan kutipannya. 6. Parafrase setiap kalimat dengan baik 7. Buatkan situs laporan aksesnya pada profile hotel. 8. Ganti judul laporan PLI dengan Laporan studi kasus. 9. Carilah studi kasus apa yang terjadi di Madani Hotel Medan 10. Perbaiki kutipan pada setiap paragraf 11. Parafrase kutipan yang diambil dan variasikan 12. Perbaiki penelitian terdahulu. 13. Pada bab 2, carilah penelitian terdahulu bukan hipotesis. 14. Pada Bab 5, angka nya hilangkan dan kalimatnya lebih naratif.		

Diketahui oleh:
Dosen Pembimbing

(Azmen Kahar, S.E., M.M.)
NIP.19880816202321102

Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Paddila
Unit Kegiatan Praktek : Jasa Pelayanan
Nama Perusahaan/Industri : Madani Hotel Medan
Jadwal Kegiatan : 9 Februari 2026 – 10 July 2026
Nama Supervisor(Penilai) : Zulfahmi, S.E
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Sales Manager

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Kamis, 2 Juli 2026	1. Menubah judul laporan dengan studi kasus yang terjadi di Madani Hotel Medan. 2. Laporan studi kasus nya lebih berfokus kemana. 3. Ambillah studi kasus yang terjadi di Madani Hotel Medan 4. Pada halaman pengesahan, buatlah nama sales manager tambahkan gelar di belakngnya.	Wah di sempatkan lagi	
2.	Senin, 6 Juli 2026	5. Perbaikan pada nama sales manager di kata pengantar		

Medan, 6 Juli 2026

Zulfahmi

Sales Manager