

ABSTRAK

Kepuasan tamu pada pelayanan dan produk bar di hotel adalah faktor penting yang berdampak pada kesuksesan bisnis hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan tamu terhadap pelayanan dan produk bar di hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah survei terhadap tamu yang menggunakan fasilitas bar di hotel. Sampel penelitian terdiri dari 138 responden yang dipilih secara acak dari beberapa hotel di kota yang sama.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepada pihak Bar Hotel Upscale di Kota Bandung agar memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan dan produk bar yang mereka berikan kepada konsumen yang berkunjung di bar tersebut. Diharapkan hal ini akan menjaga okupansi konsumen tetap stabil, karena kualitas pelayanan dan produk yang baik dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pada konsumen.

Metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode Kano. Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dengan membandingkan dua pertanyaan fungsional dan disfungsional, kemudian hasil perbandingan ini akan dikategorikan ke dalam salah satu dari 6 kategori Kano. Selanjutnya, teknik analisis Better and Worse digunakan dalam perhitungan Kano untuk mendapatkan strategi dalam mempertahankan atau memperbaiki atribut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tamu merasa puas dengan pelayanan dan produk bar yang disediakan oleh hotel. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu antara lain kualitas minuman, kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan suasana bar yang menyenangkan. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan tamu, seperti variasi menu yang lebih banyak, harga yang lebih terjangkau, dan peningkatan kualitas staf yang melayani di bar.

Berdasarkan temuan ini, hotel harus memperhatikan kualitas produk dan pelayanan yang mereka tawarkan di bar mereka. Selain itu, mereka harus menciptakan suasana yang menyenangkan dan menetapkan harga yang wajar untuk menarik tamu dan memperoleh kepuasan dari mereka. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu pada pelayanan dan produk bar di hotel.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas layanan, Kepuasan tamu, Upscales Hotel.