

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Lingian Hotel & Convention

Lingian Hotel & Convention merupakan hotel milik Universitas Telkom, dahulunya hotel ini merupakan laboratorium praktik untuk mahasiswa program studi D3 Perhotelan Fakultas Ilmu Terapan. Lingian Hotel & Convention berada di gedung Lingian yang terletak Jl. Telekomunikasi No. 1, Bojongsoang, Bandung. Lingian Hotel & Convention dapat dicapai dari Kota Bandung dengan berbagai macam transportasi umum seperti, taksi, transportasi *online*, ataupun memesan *shuttle* dari hotel sendiri.

Hotel Lingian menawarkan berbagai jenis kamar yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap tamu yang menginap. Meski berlokasi di lingkungan kampus, hotel Lingian tetap menyediakan fasilitas yang setara dengan hotel pada umumnya. Pengalaman unik menanti para tamu yang menginap di hotel Lingian, dimana mereka dapat menyaksikan kehidupan kampus Telkom University dan menikmati berbagai fasilitas yang tersedia di sana.

Setelah mempertimbangkan beberapa hal, Hotel Lingian kini dibuka untuk publik, bukan hanya sebagai laboratorium praktik bagi mahasiswa. Tamu yang biasanya menginap di Hotel Lingian umumnya memiliki acara atau aktivitas di sekitar kampus, seperti wisudawan/wisudawati saat wisuda, orang tua yang mengantar mahasiswa baru saat PKKMB, dan berbagai tamu lainnya yang memiliki banyak kegiatan di sekitar Telkom University dalam jangka waktu tertentu. Sebelumnya, pengelolaan Hotel Lingian hanya dilakukan oleh dosen perhotelan, mahasiswa perhotelan, dan asisten laboratorium.

#### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi perusahaan adalah sebagai berikut :

##### a. Visi

*“To fill the earth with the light and warmth hospitality with the touch of information and communication technology”*

## **b. Misi**

*“Being the part of Telkom University Hotel Lingian Supports the Hospitality Business and Information Technology” Service excellent for Guest, team work and corporate*

### **1.1.3 Logo dan Makna Logo**

Adapun logo dan makna logo adalah sebagai berikut :



**GAMBAR 1. 1**

**Logo Lingian Hotel & Convention**

*Sumber* : Dokumen Perusahaan

### **Makna logo Lingian Hotel & Convention :**

Bentuk Lingkaran melambangkan dan memberikan kesan Lingian hotel & convention yang dinamis, memiliki kualitas, dapat diandalkan. L merupakan Lingian dan warna biru melambangkan warna langit, diharapkan Lingian hotel & convention dapat melambung seperti langit, namun tetap seperti keramahan bumi yang ringan dan hangat dengan sentuhan teknologi informasi dan komunikasi.

### **1.1.4 Produk/ layanan**

Produk di sini berupa layanan yang dinikmati oleh tamu baik mulai saat tamu dijemput oleh

pihak hotel di airport atau datang ke hotel, menginap di hotel, makan dan minum di restoran atau menggunakan fasilitas-fasilitas lainnya yang disediakan oleh hotel, sampai saat tamu pergi meninggalkan hotel. Lingian Hotel & *Convention* membagi produk hotel menjadi tiga unsur penting, yaitu: produk fisik, produk jasa dan produk non-fisik.

a. Produk Fisik

1) Kamar

Total kamar yang dimiliki oleh Lingian Hotel & *Convention* adalah sebanyak 10 kamar :

- Jenis family memiliki 3 ruangan dengan kapasitas 4 pax.
- Jenis deluxe memiliki 4 ruangan dengan kapasitas 2 pax.
- Jenis standard memiliki 3 ruangan dengan kapasitas 2 pax.

Untuk fasilitas yang disediakan di kamar berupa *One room with 1 (one) double bed or 2 (two) single beds, air conditioners, standing shower bathroom, cold and hot water, breakfast based on room capacity, free internetaccess (Wi-Fi), telephone set, television channel, work table.*

2) Food & Beverage Department

Lingian *restaurant* terletak ditengah-tengah ruang hotel, menyediakan berbagai macam makanan khas Indonesia. Dengan area *outdoor* dan desain minimalis memiliki kapasitas sebanyak 20 orang.

3) *Meeting Rooms*

Lingian Hotel & *Convention* memiliki 1 ruang *meeting*, untuk kapasitas 12 orang, untuk kegiatan yang menggunakan ruang *meeting* sendiri sudah diberikan fasilitas penunjang seperti *white board* atau *flip chart, sound system standard an 2 microphones*, memopad dan pensil, *standard screen* (1 unit), dan *WiFi Internet Access* dan air mineral.

4) *Outside Catering*

Lingian *Outside Catering* melayani *service* pengadaan minuman dan makanan untuk satu jamuan makan atau *function* yang dikerjakan di luar *restaurant*.

b. Produk Jasa

Lingian Hotel & *Convention* menyajikan produk jasa dalam bentuk pelayanan yang merupakan penunjang akan produk-produk fisik, seperti berikut : telephon operator, dan *laundry*.

c. Produk non-fisik

Lingian Hotel & *Convention* mempunyai atmosfir yang kental dengan suasana kampus yang tenang dan kondusif. Hal itu lah yang menjadikan pengalaman tamu berbeda dibandingkan dengan menginap dan *meeting* di hotel pada umumnya, udara yang segar dan suasana yang tenang juga menjadi nilai tambah.

## 1.2 Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan sejalan dengan kemajuan ekonomi dan pariwisata di negara ini. Dalam beberapa tahun belakangan, industri perhotelan telah tumbuh menjadi salah satu sektor yang paling dinamis di Indonesia. Mengingat Indonesia dikenal dengan berbagai destinasi wisata yang menawan dan keindahan alamnya yang mempesona, baik bagi wisatawan lokal maupun internasional. Industri perhotelan sangat berkaitan dengan sektor pariwisata karena industri perhotelan saat ini sangat mendukung kemajuan sektor pariwisata.

Indonesia menawarkan pasar yang besar untuk industri perhotelan. Dengan jumlah penduduk lebih dari 270 juta jiwa, Indonesia menjadi salah satu pasar terluas di Asia Tenggara. Keberadaan pasar domestik yang besar ini membuka kesempatan bagi hotel-hotel di Indonesia untuk menarik wisatawan lokal yang ingin mengeksplorasi keindahan tanah airnya sendiri. Dengan adanya pertumbuhan ekonomi yang konsisten dan peningkatan jumlah penduduk kelas menengah turut mendorong permintaan yang tinggi akan fasilitas akomodasi. Hal ini memberikan peluang bagi hotel-hotel untuk menawarkan beragam jenis akomodasi yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan para tamu.

Indonesia tidak hanya menjadi magnet bagi pasar dalam negeri tetapi juga menjadi magnet bagi wisatawan asing. Pesona alam, tradisi, budaya, dan keramahan masyarakat Indonesia menjadi daya tarik yang memikat wisatawan dari seluruh penjuru dunia. Seiring dengan meningkatnya popularitas Indonesia sebagai tujuan wisata, permintaan akan akomodasi berkualitas pun ikut bertambah. Wisatawan asing mencari pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan selama mereka berwisata di Indonesia. Industri perhotelan dan beberapa bidang usaha terkait lainnya seperti agen perjalanan, restaurant, transportasi, dan sebagainya sering juga dimasukkan dalam kelompok luas hospitality industry. Ciri yang sama yang melekat pada semua bidang usaha dalam kelompok hospitality industry ini adalah adanya unsur jasa/pelayanan yang melekat dan tidak dapat dipisahkan dari produk yang dijualnya. Ini membuka peluang bagi hotel-hotel untuk menyajikan layanan terbaik dan menarik wisatawan asing untuk memilih mereka sebagai tempat menginap.

Pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang tinggi. Hal ini bertujuan agar para wisatawan, khususnya pengguna layanan hotel, tetap merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Pemerintah juga terus berusaha untuk mengatur dan mengelola potensi objek wisata yang ada guna meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya.

Bandung dikenal sebagai kota dengan kunjungan wisata yang cukup besar. Fakta ini membuat Bandung menjadi salah satu kota di Jawa Barat dengan jumlah hotel dan fasilitas akomodasi terbanyak. Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) pada tahun 2019, terdapat 488 hotel di Bandung. Selain itu, data dari salah satu agen perjalanan online menunjukkan bahwa total akomodasi seperti hotel, apartemen, dan jenis akomodasi lainnya di Bandung mencapai sekitar 2.687. Informasi ini disampaikan oleh Kepala Dinas BPMPTSP, Laila Firdhous, dalam acara audiensi dengan Wali Kota Bandung dan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI).

Dilansir dari Portal Bandung, okupansi hotel di kota Bandung mezejit hingga 95%. Pada tanggal 23 April 2023, tingkat okupansi mencapai 95,78 persen. Kemudian pada 24 April

2023, okupansi turun sedikit menjadi 91,89 persen dan pada 25 April 2023 menjadi 86,45 persen. Menurut Sekretaris Disbudpar, Nuzrul Rizwan, pada Rabu 3 Mei 2023, "Okupansi memang tahun sekarang lebih tinggi dari tahun kemarin. Berdasarkan data PHRI (Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia), sekarang di Kota Bandung okupansinya alhamdulillah tinggi”

Indikator Hotel	Statistik Hotel					
	Bintang			Non Bintang		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Tingkat Penghunian Kamar	67,99	60,81	42,14	44,50	53,24	39,71
Tingkat Pemakaian Tempat Tidur	71,77	69,68	57,07	55,76	61,37	65,27
Rata-rata Lama Menginap Tamu	1,87	1,57	1,78	1,40	1,63	2,22
Rata-rata Lama Menginap Tamu Asing	4,10	2,99	4,57	1,61	3,01	1,75
Rata-rata Lama Menginap Tamu Dalam Negeri	1,76	1,52	1,73	1,39	1,62	2,23
Jumlah Tamu	5 014 569,00	5 367 043,00	2 030 230,00	1 008 073,00	1 449 215,00	278 884,00
Banyaknya Malam Kamar yang Terpakai	5 445 772,00	4 410 204,00	1 767 948,00	792 238,00	1 170 308,00	233 761,00
Banyaknya Malam Tamu	9 340 114,00	8 405 100,00	3 614 604,00	1 405 514,00	2 361 136,00	620 403,00
Rata-rata Tamu per Kamar	1,72	1,91	2,04	1,77	2,02	2,65

## GAMBAR 1. 2

### Statistik Hotel 2018-2020 di Kota Bandung

Sumber : bandungkota.bps.go.id

Hotel adalah sebuah bisnis yang dioperasikan untuk menawarkan layanan akomodasi, makanan, dan minuman kepada pengunjung yang dapat membayar biaya yang sesuai dengan layanan yang mereka terima.

Berdasarkan lokasi, Al Bataafi dalam Fadli (2021) mengklasifikasikan hotel menjadi lima jenis :

1. *City Hotel* : Hotel ini berada di area perkotaan.
2. *Residential Hotel* : Hotel ini berlokasi di pinggiran atau dekat dengan kota besar.
3. *Motel* : Hotel ini terletak di pinggir atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan kota-kota besar dan dilengkapi dengan fasilitas parkir yang terpisah.

4. *Resort Hotel* : Hotel ini berada di tempat wisata, seperti pegunungan atau pantai, dan biasanya digunakan oleh wisatawan untuk rekreasi.
5. *Beach Hotel* : Hotel ini berlokasi di tepi pantai.

Berdasarkan luas dan jumlah kamar, Menurut Bagyono dalam Rosanto (2020) mengklasifikasikan hotel menjadi tiga jenis :

1. Hotel Kecil (*small hotel*), memiliki lebih dari 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
2. Hotel Menengah (*above average hotel*), memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
3. Hotel Besar (*large hotel*), memiliki lebih dari 300 kamar.

Berdasarkan tarif kamar yang ditawarkan, hotel diklasifikasikan menjadi tiga kategori :

1. *Economy class*, adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
2. *First class*, adalah hotel dengan tarif kamar mahal.
3. *Deluxe/luxury class*, adalah hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

Klasifikasi hotel berdasarkan bintang :

1. Hotel Non Bintang, adalah jenis kamar yang sederhana dengan kamar mandi biasanya di luar, fasilitas lainnya juga terbilang cukup standar dengan harga yang relative murah.
2. Hotel Bintang Satu, biasanya dioperasikan secara langsung oleh pemiliknya dan memiliki ukuran yang relatif kecil. Meski demikian, hotel tersebut berada di lokasi yang strategis, di area yang ramai, dan mudah diakses oleh transportasi umum. Harganya tentu saja jauh lebih terjangkau. Beberapa kriteria yang dimilikinya, di antaranya :
  1. Memiliki kamar tipe Standar dengan jumlah minimal 15 kamar.
  2. Dilengkapi dengan kamar mandi di dalam.
  3. Luas kamar minimal 20 meter persegi.
3. Hotel Bintang Dua, biasanya terletak di area yang aman, bersih, dan bebas polusi, dengan akses yang mudah. Bangunan hotel ini terjaga dan rapi. Kriteria-kriteria untuk hotel bintang dua meliputi :

- 1) Setidaknya memiliki 20 kamar Standar.
  - 2) Setidaknya memiliki 1 kamar Suite.
  - 3) Kamar mandi pribadi.
  - 4) Televisi dan telepon di setiap kamar.
  - 5) Luas minimal kamar Standar adalah 22 meter persegi.
  - 6) Luas minimal kamar Suite adalah 44 meter persegi.
  - 7) Pintu kamar dilengkapi dengan pengaman.
  - 8) Memiliki lobi.
  - 9) Dilengkapi dengan AC dan jendela.
  - 10) Pencahayaan mencapai 150 lux.
4. Hotel Bintang Tiga, biasanya menawarkan akses mudah ke tempat wisata, pusat perbelanjaan, dan pusat bisnis. Lokasinya juga dekat dengan jalan tol, sehingga cocok untuk wisatawan dan pebisnis. Stafnya berpenampilan rapi, profesional, dan ramah. Kriteria-kriteria untuk hotel bintang tiga meliputi :
- 1) Lobi dengan desain menarik.
  - 2) Setidaknya memiliki 30 kamar Standar.
  - 3) Setidaknya memiliki 2 kamar Suite.
  - 4) Kamar mandi pribadi.
  - 5) Luas minimal kamar Standar adalah 24 meter persegi.
  - 6) Luas minimal kamar Suite adalah 48 meter persegi.
  - 7) Fasilitas rekreasi dan olahraga.
  - 8) Dilengkapi dengan AC dan jendela.
  - 9) Restoran yang menyediakan makanan untuk sarapan, makan siang, dan makan malam.
5. Hotel Bintang Empat, staf hotel empat bintang biasanya lebih profesional dan memiliki pengetahuan tentang tempat wisata di sekitar hotel. Pelayanan yang diberikan di atas



rata-rata. Hotel ini memiliki bangunan yang luas dan besar, dekat dengan tempat wisata, tempat belanja, dan pusat hiburan. Kriteria-kriteria untuk hotel bintang empat meliputi :

- 1) Setidaknya memiliki 50 kamar tipe Standar.
  - 2) Setidaknya memiliki 3 kamar Suite.
  - 3) Kamar mandi pribadi dengan air panas/dingin.
  - 4) Luas minimal kamar Standar adalah 24 meter persegi.
  - 5) Luas minimal kamar Suite adalah 48 meter persegi.
  - 6) Luas minimal lobi adalah 100 meter persegi.
  - 7) Memiliki bar.
  - 8) Fasilitas rekreasi dan olahraga.
  - 9) Layanan valet parking
6. Hotel Bintang Lima, adalah hotel yang paling mewah dengan pelayanan dalam beberapa bahasa. Setiap tamu yang datang akan disambut dengan ramah oleh staf. Tamu yang akan menginap juga diberikan minuman selamat datang dan daftar anggur yang bisa dipilih saat masuk ke kamar hotel. Kriteria-kriteria untuk hotel bintang lima meliputi :
- 1) Setidaknya memiliki 100 kamar tipe Standar.
  - 2) Setidaknya memiliki 4 kamar Suite.
  - 3) Kamar mandi pribadi dengan air panas/dingin.
  - 4) Luas minimal kamar Standar adalah 26 meter persegi.
  - 5) Luas minimal kamar Suite adalah 52 meter persegi
  - 6) Tempat tidur dan perabotan dalam kamar berkualitas tinggi.
  - 7) Restoran tersedia selama 24 jam dan makanan bisa diantar ke kamar.
  - 8) Pusat kebugaran dan layanan valet parking.

*Educational* Hotel atau yang biasa disingkat menjadi “Edotel” juga sering disebut sebagai Hotel Training Centre (HTC). Kata “*Educational*” berasal dari bahasa Inggris, yang memiliki arti pendidikan atau pembelajaran. Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019), hotel didefinisikan sebagai bentuk akomodasi yang dioperasikan secara komersial, memanfaatkan sebagian atau seluruh struktur bangunan yang tersedia untuk menyajikan layanan berupa penginapan, makanan, minuman, dan layanan lainnya. Fasilitas dan layanan ini ditujukan untuk tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Berdasarkan beberapa definisi, dapat disimpulkan bahwa Edotel adalah hotel yang dibuat dan dikembangkan sebagai sarana belajar. Hotel ini menyediakan layanan penginapan, makanan, dan minuman untuk masyarakat umum. Dikelola secara komersial oleh sekolah ataupun perguruan tinggi, Edotel melibatkan peserta didik dalam sistem pelayanan dan manajemennya. Menurut Direktorat Pembinaan, Edotel (*Educational Hotel*) memiliki fungsi sebagai berikut :

- 1) Sebagai pemenuhan fasilitas pembelajaran pada jurusan perhotelan.
- 2) Sebagai sarana praktikum bagi jurusan perhotelan yang dikelola berdasarkan sistem dan standar prosedur yang berlaku di hotel.
- 3) Membantu mewujudkan bussiness plan perhotelan yang menguntungkan secara bisnis.

Edotel memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan fasilitas dalam bidang perhotelan, dan juga berfungsi dalam mewujudkan rencana bisnis perhotelan yang dapat menghasilkan keuntungan bagi sarana pendidikan yang memilikinya. Pada dasarnya, Edotel adalah hotel pendidikan yang harus dirancang dan dibangun sesuai dengan standar yang mempertimbangkan aspek kesehatan, keamanan, keselamatan kerja, dan peraturan lainnya. Tujuannya adalah agar Edotel dapat mendukung proses belajar mengajar dan praktikum pembelajaran, memberikan manfaat maksimal dengan risiko minimal. Standar Edotel harus disesuaikan dengan standar umum Hotel. Edotel juga dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar hotel pada umumnya.

Edotel dapat diartikan sebagai hotel yang dirancang dan dibangun sebagai fasilitas belajar yang menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta layanan penunjang lainnya untuk masyarakat umum. Edotel dikelola secara komersial oleh sarana pendidikan dengan melibatkan peserta didik dalam sistem pelayanan dan pengelolaannya.

Hotel Lingian merupakan *Educational Hotel* yaitu hotel sebagai sarana pembelajaran dan laboratorium praktek untuk mahasiswa program studi D3 Perhotelan Fakultas Ilmu Terapan. Dengan bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu dan wisatawan yang menginap di hotel tersebut. Pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada tamunya sangat penting karena berkaitan dengan kenyamanan tamu saat menginap di hotel. Pelanggan adalah orang-orang yang mengharapkan pelayanan terbaik yang diberikan hotel, maka

pelanggan mungkin puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan hotel. Jika pelayanan hotel yang diberikan kepada pelanggan baik maka pelanggan akan menginap lebih lama atau bahkan mempertimbangkan untuk kembali lagi ke hotel tersebut di lain waktu. Oleh karena itu baik atau buruknya image hotel di hati pengunjung tergantung dari pelayanan yang diberikan hotel tersebut kepada wisatawan.

Sebagai contoh lain dari *Educational Hotel*, adalah Hotel Enhaii. Hotel ini adalah salah satu hotel laboratorium yang dimiliki oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung (STP). Pendiriannya dimulai dari Sekolah Kejuruan Perhotelan (SKP) pada tahun 1959, yang merupakan sekolah menengah kejuruan di bawah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan saat itu. Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar (MDK), Luck Karsuki, BA, MM, mengungkapkan bahwa pada tahun tersebut, Pemerintah Indonesia berkolaborasi dengan pemerintah Swiss dalam bidang pendidikan perhotelan dan fokus pada hotel. Awalnya dikenal sebagai Nasional Hotel Institute (NHI), kemudian diperbaharui menjadi Enhaii. Jadi, nama Enhaii dipertahankan sebagai asal mula berdirinya institusi tersebut. Saat ini, di kampus STP Bandung, berdiri sebuah hotel megah yang diberi nama Enhaii Hotel. Menurut Lucky, hotel tersebut didirikan sebagai tempat praktek bagi mahasiswa.

Selain Hotel Lingian dan Hotel Enhaii, *Educational Hotel* lainnya adalah Hotel UTC Bandung, yang merupakan bagian dari Universitas Padjadjaran, dibuka pada 14 Maret 2016. Universitas Padjadjaran berkolaborasi dengan PT. Mandiri Maslahat Masagi, yang menunjuk Dr. Farid Husin untuk mengawasi operasional hotel. Hotel UTC Bandung, yang setara dengan hotel bintang 3, terletak di Jl. Ir. H. Djuanda no. 4 Bandung. Lokasinya yang strategis di pusat kota Bandung menjadikannya pilihan yang tepat untuk akomodasi bisnis dan liburan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut (Tjiptono & Diana, 2019), kepuasan pelanggan bisa dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta dengan penyampaian yang tepat untuk menyeimbangkan ekspektasi pelanggan. Jika evaluasi yang diperoleh positif dan fasilitas mendukung kelancaran proses pemenuhan kebutuhan tersebut, maka fasilitas tersebut akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan selama masa inap. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut (Tjiptono & Diana, 2019), ditunjukkan bahwa indeks kepuasan terhadap kualitas layanan dan dimensi kualitas layanan, termasuk aspek fisik, empati, keandalan, responsivitas, dan jaminan, yang diukur dalam skala apa pun, memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, ada banyak aspek yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan, khususnya dalam industri perhotelan. Kualitas pelayanan adalah elemen penting yang menjadi lini pertama dalam penjualan layanan, yang kemudian akan diikuti oleh faktor-faktor lain seperti harga, kepercayaan, dan faktor lainnya.

Dari hal tersebut ditemukan bahwa terdapat berbagai macam referensi yang dimiliki oleh pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai faktor faktor *Critical Success Factor* yang mempengaruhi kualitas layanan pada hotel, sehingga perlu dilakukan analisis perbandingan kualitas layanan hotel pada *Educational Hotel* Lingian. Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu saya mengambil judul “**Analisis Perbandingan *Critical Success Factor* terkait dengan Kualitas Layanan (Studi pada Tiga *Educational Hotel* di Bandung Tahun 2024)**”

### **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana *Critical Success Factor* terkait dengan Kualitas Layanan pada Lingian Hotel?
- 2) Bagaimana *Critical Success Factor* terkait dengan Kualitas Layanan pada Enhaii Hotel?
- 3) Bagaimana *Critical Success Factor* terkait dengan Kualitas Layanan pada UTC Bandung Hotel?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Kualitas Layanan Lingian Hotel.
2. Menganalisis Kualitas Layanan Enhaii Hotel.

### 3. Menganalisis Kualitas Layanan UTC Bandung Hotel.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Bagi Penulis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan khususnya mengenai *Critical Succes Factor* terkait dengan kualitas layanan pada *Educational* hotel di Bandung dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Diploma-III di Telkom University.

#### 2. Bagi Hotel Lingian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi Hotel Lingian dengan menerapkan *Critical Succes Factor* sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan pada Hotel Lingian.

#### 3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber referensi dan studi bagi pihak lain mengenai *Critical Succes Factor* terkait dengan kualitas layanan pada hotel.

## 1.6 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah tiga *Educational* hotel yang ada di Bandung.
2. Luas lingkup penelitian mengenai *Critical Succes Factor* terkait kualitas layanan pada 3 *Educational* hotel yang ada di kota Bandung.
3. Periode pelaksanaan dimulai dari bulan Oktober 2023 hingga Juli tahun 2024.

## **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir**

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang uraian atau gambaran secara singkat mengenai objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan laporan akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang landasan teori seperti teori mengenai manajemen pemasaran, teori perencanaan, teori *critical success factor*, kualitas layanan, dan budget pada *Educational* hotel Lingian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini meneliti tentang menjelaskan mengenai metode peneliti yang akan digunakan. Dimulai dengan pembahasan mengenai pendekatan penelitian, jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, Teknik pengumpulan data, Teknik keabsahan data dan mengenai Teknik Analisa data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini meneliti menguraikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan. Kemudian peneliti akan menjelaskan analisa terkait *critical success factor* pada tiga *Educational* hotel yang ada di kota Bandung.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan kesimpulan dan penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran membangun kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian.