

ABSTRAK

Titia Susanty Amu. Upaya *Fairway Lounge* Dalam Meningkatkan Kunjungan Tamu Di Nilai Spring Resort Hotel, Malaysia . Tugas Akhir. Jurusan DIII Pariwisata Konsentrasi Perhotelan Fakultas Sastra Dan Budaya. Universitas Negeri Gorontalo. 2013.

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah upaya apa yang seharusnya dilakukan oleh *fairway lounge* untuk meningkatkan kunjungan tamu. Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang upaya yang dilakukan *fairway lounge* untuk meningkatkan kunjungan tamu di Nilai Spring Resort Hotel, Malaysia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *field research* yaitu dengan cara terlibat langsung dalam kegiatan untuk memperoleh data melalui pengamatan dan kuisioner serta wawancara secara terbuka sehingga data yang dikumpulkan benar-benar akurat sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini ditemukan hal-hal sebagai berikut: 1) Kepuasan tamu terhadap produk yang dihasilkan beserta promosi hotel khususnya *fairway lounge* yang jarang melakukan promosi secara jelas kepada tamu. 2) Kurangnya fasilitas pendukung sehingga membuat tamu tidak betah untuk menetap lebih lama di *fairway lounge*. 3) Durasi waktu penyajian masih memerlukan waktu yang cukup lama. Berdasarkan hasil penelitian diatas penulis mengutarakan beberapa saran seperti berikut : 1) Dengan mengoptimalkan fasilitas yang ada maka pengunjung akan dapat menghabiskan waktu lebih lama. 2) Meningkatkan kinerja karyawan dalam hal promosi produk dan pelayanan.

Kata kunci : Upaya, Kunjungan, Hotel