

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir yang berjudul Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office*  
*Department* Terhadap *Occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Oleh Nanang Mariana Mutalib

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



Poppy Arnold Kadir, S.E., MM.Par  
NIP. 19760802 200812 2 001



Yumanraya Noho, S.Pd., M.Sc  
NIP. 19880613 201504 2 002

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Pariwisata**



Yumanraya Noho, S.Pd., M.Sc

NIP. 19880613 201504 2 002

**LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office*  
*Department* Terhadap *Occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Oleh Nanang Mariana Mutalib

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : **Jumat, 10 Juli 2020**

Waktu : **10.00 WITA s/d selesai**

Penguji :

Tanda Tangan

1. Rendy Wijaya, MM.Par  
NIP.19840331 200812 1 003

1. (.....)

2. Yumanraya Noho, S.P.d.,M.Sc  
NIP.19880613 201504 2 002

2. (.....)

3. Poppy Arnold Kadir, S.E., MM.Par  
NIP.19760802 200812 2 001

3. (.....)

Gorontalo,.....Juli 2020

Mengetahui



Dekan Fakultas Sastra dan Budaya  
Universitas Negeri Gorontalo

Prof. Dra. Nonny Basalama, M.A., Ph.D

NIP. 19680310 199403 2 003

## ABSTRAK

**Nanang Mariana Mutalib, NIM 331 317 004. “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Departement* dalam Meningkatkan *Occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado”.** Tugas Akhir. Jurusan Diploma III Pariwisata, Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Negeri Gorontalo 2019. Di bawah bimbingan Poppy Arnold Kadir, S.E., MM.Par selaku pembimbing I dan Yumanraya Noho, S.Pd., M.Sc selaku pembimbing II.

Penelitian ini berjudul **“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Oficce Department* Terhadap *Occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado”** bertujuan untuk mengetahui upaya yang di lakukan manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *occupancy* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung terhadap tamu yang menginap , wawancara langsung terhadap tamu maupun *front office* manajer serta *staff room division* dan diambil dengan melalui studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan *front office department* di Sintesa Peninsula Hotel Manado dilihat dari 5 dimensi pelayanan terhadap tamu sudah di kategorikan baik. Pada dimensi *tangibles* masih ada beberapa *complaint* yang kurang baik, sedangkan untuk dimensi *empathy*,dimana staf *front office* kurang memberikan perhatian dan memahami segala keinginan tamu yang di kategorikan kurang baik. Sementara 3 dimensi lainnya yaitu *reliability*, *assurance* dan *responsiveness* sudah menyatakan baik. Namun demikian kualitas pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado jika dilihat dari kelima dimensi tersebut perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan tingkat hunian kamar di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap tingkat hunian kamar tamu yang menginap.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Occupancy*.**

## ABSTRACT

**Nanang Mariana Mutalib, Student ID Number 331 317 004. "The Effort to improve the Service Quality of Front Office Department in improving Occupancy at Sintensa Peninsula Hotel Manado."** Final Assignment. Diploma III in Tourism, Department of Tourism, Faculty of Letters and Culture, State University of Gorontalo, 2019. The principal supervisor is Poppy Arnold Kadir, S.E., MM.Par, and the co-supervisor is Yumanraya Noho, S.Pd, M.Sc.

This title is entitled **"The Effort to improve the Service Quality of Front Office Department in improving Occupancy at Sintensa Peninsula Hotel Manado."** It aims at investigating the effort to improve the service quality of the front office department in improving occupancy at Sintensa Peninsula Hotel Manado.

This research applies qualitative data analysis method. The techniques of data collection are direct observation of the hotel's guests who stay overnight, direct interview to the guests, front office manager, and room division staffs, and literature study.

Findings reveal that the front office department at Sintesa Peninsula Hotel Manado observed from 5 dimensions of service to the guests has been categorized well. Based on tangibles dimension, there are some complaints. Meanwhile, for empathy dimension, the front office staffs are lack in paying attention and understanding all the need of the guests, hence it is categorized poor. Other three dimensions, namely reliability, assurance, and responsiveness, have been categorized good. However, the service quality of Sintensa Peninsula Hotel Manado, if it is observed through the five dimensions, needs to be improved; hence, it can improve the occupancy at Sintesa Peninsula Hotel Manado. The service quality significantly influences the occupancy.

**Keywords: Service Quality, Occupancy**

