

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DI
THE ALIMAR PREMIER HOTEL SURABAYA

Nama : Fransesco Michael Chandra

NRP : 130214359

Program Studi : Jurusan Manajemen Layanan dan Pariwisata

Pembimbing :

1. Juliani Dyah Trisnawati, S.Si. M.M.
2. Veny Megawati, S.T. M.M.

ABSTRAK

The Alimar Premier Hotel Surabaya adalah hotel bintang tiga yang telah berdiri sejak tanggal 15 Agustus 2017. Hotel yang memiliki lokasi strategis di kota Surabaya ini merupakan hotel yang sedang berkembang cukup pesat karena memiliki desain bangunan yang modern futuristic sehingga dapat menarik minat konsumennya. Laporan Kerja Lapangan ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Layanan pada Departemen *Front Office* di The Alimar Premier Surabaya. Teori Kualitas Layanan (*Service Quality*) yang digunakan terdiri dari 4 dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Laporan Kerja Lapangan dapat disusun dengan cara melakukan praktek kerja lapangan di The Alimar Premier Hotel Surabaya yang terletak di Jalan Dr. Ir. H. Soekarno 134 Surabaya. Praktek Kerja Lapangan dilakukan selama kurang lebih 4 bulan pada bagian *Front Office* atau biasa dikenal *Receptionist*. Pengamatan selama melakukan kerja lapangan akan digunakan untuk membahas lebih dalam mengenai implementasi kualitas layana pada Departemen *Front Office* di The Alimar Premier Hotel Surabaya.

Berdasarkan pengamatan serta pengalaman selama melakukan kerja praktek lapangan, diketahui bahwa Departemen *Front Office* di The Alimar Premier Hotel Surabaya sudah memenuhi seluruh kondisi yang dituang dalam setiap dimensi Kualitas Layanan. Masalah-masalah kecil masih dapat ditemukan, tetapi dapat diselesaikan dengan mudah.

Kata Kunci : *Front Office*, *Receptionist*, *Service Quality*, The Alimar Premier Hotel Surabaya

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DI
THE ALIMAR PREMIER HOTEL SURABAYA

Name : Fransesco Michael Chandra
NRP : 130214359
Study Programme : Hospitality and Tourism Management

Contributor :

1. Juliani Dyah Trisnawati, S.Si. M.M.
2. Veny Megawati, S.T. M.M.

ABSTRACT

The Alimar Premier .Surabaya is a three star hotel in Surabaya which has been standing from August 15th, 2017. This hotel which has a strategic location in the city of Surabaya is a hotel that is growing rapidly because it has a modern futuristic building design that can attract consumers. This internship report is aim to analyze service quality on Front Office in The Alimar Premier Hotel Surabaya. Service Quality theory that used consisted of 5 dimensions, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The internship report was done by conducting internship in The Alimar Premier Hotel Surabaya which is located in Surabaya at Jalan Dr. Ir. H. Soekarno no. 134 Surabaya. This internship was conducted for 4 months on Front Office Department or as known as Receptionist. Observation during internship program will be used to discuss about the implementation of service quality on Front Office Department in The Alimar Premier Hotel Surabaya.

Based on obeservation and experience during internship, can be known that Front Office Department in The Alimar Premier Hotel Surabaya able to implemented all conditions in every dimensions of service quality. Small problems still can be found, but easily can be solved.

Keywords : Front Office, Receptionist, Service Quality, The Alimar Premier Hotel Surabaya