

RINGKASAN EKSEKUTIF

U Stay Hotel merupakan sebuah *budget hotel* bintang 2 yang terletak di Tebet, Jakarta Selatan. Didirikan sejak 2017 hingga saat ini, U Stay Hotel menarik *target market* wisatawan atau orang yang bekerja di sekitar daerah Tebet yang mencari penginapan dengan harga murah dengan kenyamanan tinggi untuk bekerja. U Stay Hotel mengalami penurunan penjualan kamar hotel dan menerima sejumlah *online review* negatif. Menelusuri permasalahan yang terjadi di U Stay Hotel bahwa *service quality* yang diberikan oleh U Stay Hotel tidak sesuai dengan *service* yang diharapkan oleh *guest*. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh U Stay Hotel terutama dalam proses pemulihan *service design* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan *guest*. Melalui metode wawancara, observasi langsung ke lapangan, dan riset data sekunder melalui media penjualan dan promosi U Stay Hotel menunjukkan bahwa permasalahan yang sedang dihadapi oleh U Stay Hotel adalah *room service quality* yang kurang memuaskan. Akar penyebab dari permasalahan adalah *service design* yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan. U Stay Hotel akan menciptakan *service design* dan mengadopsi teknologi yang dapat membantu sistem *housekeeping* menjadi lebih baik untuk mendapatkan *online review* yang lebih baik yang akan berdampak baik dari segi kenaikan *brand trust* dan juga penjualan kamar hotel.

EXECUTIVE SUMMARY

The U Stay Hotel is a two-star budget hotel in Tebet, South Jakarta. Since it opened in 2017, U Stay Hotel has attracted the target market of tourists and people working in the Tebet area who are looking for low-cost accommodation with high comfort for work. U Stay Hotel saw a decline in hotel room sales and received a number of negative online reviews. Tracing the problems that occur at U Stay Hotel, it is discovered that the service quality provided by U Stay Hotel does not correspond to the service expected by guests. The research goal is to identify the problems that U Stay Hotel is currently experiencing, particularly in the service design recovery process, in order to improve service quality and guest satisfaction. U Stay Hotel demonstrates that the problem it is facing is room service quality that has not met consumer expectations. The root cause of the problem is a service design that cannot meet customer expectations. U Stay Hotel will create Service Design and adopt technology that can help the housekeeping system to get better online reviews which will have a good impact in terms of increasing brand trust and also hotel room sales.

