

Ringkasan Eksekutif

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beragam permasalahan yang terjadi di hotel berkaitan dengan target pendapatan kamar setiap bulannya tidak tercapai. Penelitian ini pun bertujuan untuk mengetahui masalah relevan yang terjadi di perusahaan dan memberikan saran perbaikan untuk membantu perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi pemanfaatan sumber daya. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berdasarkan metode wawancara, observasi, dan studi literatur untuk mendapatkan data yang valid mengenai penyelesaian masalah yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Hotel C'One Cempaka Putih memiliki masalah mengenai target pendapatan paket kamar dan *meeting room* yang tidak tercapai dengan menganalisa kepuasan konsumen di C'One yang terlihat dari adanya keluhan dari beberapa tamu sehingga membuat masalah ini harus segera diperbaiki lagi kedepannya demi kebaikan perusahaan. Kontribusi utama dalam penelitian ini adalah meningkatkan *total revenue* dengan meningkatkan kepekaan karyawan terhadap kepuasan pelanggan hingga menjadi *guest repeater* di kemudian hari.

Executive Summary

This research is motivated by various problems that occur in hotels related to the monthly room revenue target not being achieved. This research also aims to find out relevant problems that occur in companies and provide suggestions for improvement to help companies evaluate and improve the efficiency of resource utilization. The research was conducted using a qualitative method approach with data collection techniques based on interviews, observation, and literature studies to obtain valid data regarding solving existing problems.

Based on the results of the research, it is known that C'One Cempaka Putih Hotel has a problem regarding the revenue target for room packages and meeting rooms which was not achieved by analyzing customer satisfaction at C'One which can be seen from the complaints from several guests so that this problem must be corrected again in the future for the good of the company. The main contribution in this research is to increase total revenue by increasing employee sensitivity to customer satisfaction so that they become guest repeaters in the future.