

## RINGKASAN EKSEKUTIF

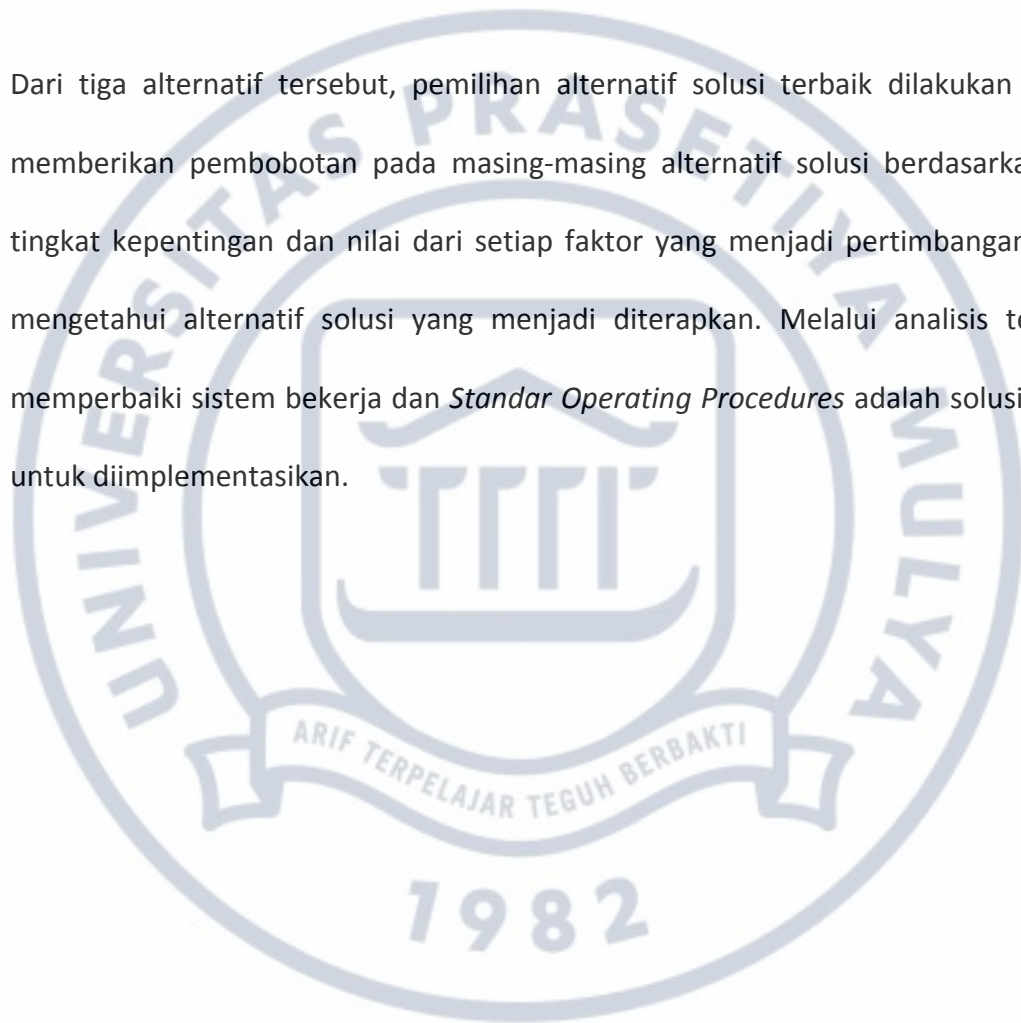
Sebagai syarat kelulusan bagi mahasiswa tingkat akhir, tugas *Project Case Improvement* ini dilakukan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi pada Grand Zuri Hotel BSD City. Beberapa alternatif solusi yang diberikan adalah berdasarkan, hasil observasi lapangan, wawancara, studi literatur, yang didapat dari kegiatan magang selama 3 bulan penuh di Grand Zuri BSD City. Kegiatan tersebut dilakukan guna mengidentifikasi masalah yang meliputi kegiatan pemasaran oleh Grand Zuri Hotel BSD City selama beberapa tahun terakhir.

Selama masa observasi, ditemukan beberapa masalah yang terkait dengan layanan yang diberikan oleh Grand Zuri BSD City. Beberapa kasus yang terjadi selama proses magang, menunjukkan keluhan-keluhan yang disampaikan secara langsung oleh para pelanggan yang telah menerima layanan tersebut. Setelah melakukan identifikasi, akar masalah yang menimbulkan adanya keluhan tersebut, ditemukan ada di dalam internal perusahaan. Hal ini dapat terlihat dari beberapa karyawan yang dinilai kurang efektif dalam bekerja, kurang memahami kebutuhan konsumen, dan adanya tumpang tindih satu sama lain.

Selain karyawan, aspek lain yang menimbulkan adanya keluhan dapat ditemukan pada produk yang ditawarkan oleh Grand Zuri Hotel BSD, seperti fasilitas yang tidak sesuai dengan ekspektasi, dan rasa dan waktu menunggu makanan yang dinilai kurang oleh konsumen. Melalui hasil identifikasi tersebut, maka teori yang digunakan

untuk memberikan solusi adalah, *Service Quality*, *Market Orientation*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty*. Berdasarkan teori dan hasil observasi, ditemukan tiga alternatif terbaik yang dapat membantu pihak manajemen untuk membenahi beberapa masalah krusial yang ada.

Dari tiga alternatif tersebut, pemilihan alternatif solusi terbaik dilakukan dengan memberikan pembobotan pada masing-masing alternatif solusi berdasarkan pada tingkat kepentingan dan nilai dari setiap faktor yang menjadi pertimbangan, untuk mengetahui alternatif solusi yang menjadi diterapkan. Melalui analisis tersebut, memperbaiki sistem bekerja dan *Standar Operating Procedures* adalah solusi terbaik untuk diimplementasikan.



## EXECUTIVE SUMMARY

As a requirement to graduate for the undergraduate student, this Project Case Improvement is the final assignment to provide solutions to the problems that occurred on Grand Zuri Hotel BSD City. The alternatives solution given is based on, field observations, interview, literature study, collected during the internship program for 3 months at Grand Zuri BSD City. These several activities performed to identify problems that occurred in the field of marketing activities at Grand Zuri Hotel BSD City.

Several problems that has founded during the observation, are associated with the services provided by Grand Zuri BSD City. Some cases that occurred during the process of internship program, showed complaints delivered directly by the customers who have experience the service given. After the identification, the root of the problem that leads to the complaint, was found in the company's internal. This can be seen from some employees who were considered work inefficiently, lack of understanding the consumer needs, and the overlapping working time.

In addition to employees problem, other aspects leads to the complaint can be found in the products offered by the Hotel Grand Zuri BSD, such as facilities are not meet the customer expectations, the taste and the waiting time of the food provided. Through the identification, the theories that are relevan to provide the alternative solutions are, Service Quality, Market Orientation, Customer Satisfaction, and

Customer Loyalty. Based on theories and observation results, provided the three best alternative solutions that can assist the management to fix some of the crucial problems that exist.

To find an alternative solution be applied, each of the alternative solutions is weighted based on the importance and value of every factor that are being consideration. Through this analysis, improving work systems and Standard Operating Procedures are the best solution to implement.

