

RINGKASAN EKSEKUTIF

Hotel X merupakan salah satu hotel yang memiliki lokasi yang strategis di Jakarta Selatan, menduduki kelas classic luxury dengan bintang 5 berada di bawah perusahaan internasional. Project Improvement bertujuan dalam mengidentifikasi masalah prioritas yang sedang dialami oleh perusahaan serta memberikan solusi rekomendasi dalam rangka mengadakan peningkatan atau perbaikan. Yang menjadi masalah prioritas pada Hotel X yaitu rendahnya tingkat kepuasan tamu pada indikator maintenance hotel. Penulis menggunakan metode kualitatif seperti observasi, wawancara, dan studi dokumen. Setelah data terkumpul penulis menganalisa menggunakan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*) dalam mengidentifikasi masalah. Melalui project improvement ini penulis berharap adanya peningkatan pada tingkat kepuasan tamu dalam indikator maintenance hotel, sehingga dapat terus menjadi tujuan menginap tamu dan mencegah adanya dampak yang berkelanjutan dari maintenance yang rendah.



EXECUTIVE SUMMARY

Hotel X is one of the hotels strategically located in South Jakarta, occupying the classic luxury class with a 5-star rating under an international company. Project Improvement aims to identify priority issues currently faced by the company and provide recommended solutions for improvement. The priority issue at Hotel X is the low level of guest satisfaction in the hotel maintenance indicator. The author utilizes qualitative methods such as observation, interviews, and document studies. After the data collection, the author analyzes using DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, and Control) to identify the problems. Through this Project Improvement, the author hopes for an increase in guest satisfaction levels in the hotel maintenance indicator, thereby continuing to attract guests and preventing any sustainable impacts from low maintenance.

