

ABSTRACT

Dalam Tugas Akhir ini, saya membahas suatu masalah yang dihadapi oleh Hotel Kedaton ; tempat dimana saya magang selama bulan Juli 2014 hingga bulan Agustus 2014. Hotel Kedaton adalah salah satu hotel lokal yang ada di Bandung yang beralamat di Jl. Suniaraja no 14. Saat saya magang di Hotel Kedaton, saya menemukan satu masalah yaitu Hotel Kedaton yang sepi pengunjung. Dalam Tugas Akhir ini, saya membahas penyebab dan dampak, mengapa Hotel Kedaton sepi pengunjung serta solusinya. Berdasarkan analisis, saya menemukan penyebab yang pertama adalah terlalu banyak persaingan, penyebab yang kedua adalah Hotel Kedaton kurang dalam hal promosi. Saya pun menemukan dampak dari masalah ini yaitu pemasukan dari Hotel yang semakin menurun dan juga Hotel kedaton harus mengurangi karyawannya.

Saat saya menganalisis penyebab dari Hotel Kedaton yang sepi, saya pun menemukan beberapa solusi untuk menyelesaikan permasalahan ini. Solusi yang pertama adalah Hotel Kedaton harus meningkatkan fasilitas dan mempertahankan kualitas pelayanan, supaya pelanggan dapat merasa nyaman ketika tinggal di Hotel dan dapat menjadi pelanggan tetap. Solusi yang kedua adalah Hotel Kedaton dapat melakukan promosi agar pelanggan tertarik untuk mencoba dan tinggal di Hotel Kedaton. Solusi yang ketiga adalah Hotel harus mempunyai *Customer Service* yang baik karena, pelanggan harus dibuat senyaman mungkin dan harus mendapatkan pelayanan yang sangat baik agar mereka menjadikan hotel ini sebagai prioritas atau pilihan utama.

Setelah saya menganalisis solusi tersebut, saya berpendapat gabungan dari semua solusi adalah solusi terbaik yang dapat dilakukan oleh Hotel Kedaton. Dengan mengikuti solusi yang saya analisis, saya berharap Hotel Kedaton dapat berkembang menjadi sebuah hotel yang lebih baik.

TABLE OF CONTENTS

| | |
|---|-----|
| ABSTRACT..... | i |
| DECLARATION OF ORIGINALITY..... | ii |
| ACKNOWLEDGEMENTS..... | iii |
| TABLE OF CONTENTS..... | iv |
| CHAPTER I. INTRODUCTION..... | 1 |
| A. Background of the Study | |
| B. Identification of the Problem | |
| C. Objectives and Benefits of the Study | |
| D. Description of the Institution | |
| E. Method of the Study | |
| F. Limitation of the Study | |
| G. Organization of the Term Paper | |
| CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS..... | 6 |
| CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS..... | 9 |
| CHAPTER IV. CONCLUSION..... | 15 |
| BIBLIOGRAPHY | |
| APPENCIDES: | |
| A. FLOWCHART | |
| B. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW I | |
| C. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW II | |
| D. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW III | |
| E. HOTEL BROCHURE | |
| F. REVIEW FROM A GUEST HOTEL | |
| G. HOTEL PROFILE | |