

Analisis kepuasan pelanggan dan karyawan pada hotel X dengan metode human sigma

Triyono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20296583&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Bisnis perhotelan di Indonesia terus berkembang dari tahun ke tahun. Persaingan antar hotel dan jumlah pelanggan yang tidak stabil mendorong suatu hotel untuk mampu mempertahankan pelanggan lama serta menambah pelanggan baru. Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus dicapai, tidak hanya puas secara rasional namun juga secara emosional. Pelanggan yang puas secara emosional akan menghasilkan keuntungan yang lebih besar kepada hotel. Untuk itu munculah apa yang dinamakan dengan Human Sigma. Berdasarkan hasil penelitian didapat rancangan strategi menggunakan IFE, EFE dan SWOT bagi hotel guna meningkatkan nilai Human Sigma yang nantinya akan meningkatkan kinerja keuangan hotel.

ABSTRACT

The development of hotel business in Indonesia is increasing year by year. Competition between hotels and the unstable amount of customer push a hotel to be able to defend their old customer and gets new customer. Customer satisfaction is number one factor that have to be achieved, not only rational satisfaction but also emotional satisfaction. Customer who satisfy emotionally contribute more benefit financially to the hotel. Hence, there is a method called Human Sigma. Based on my research, we can get hotel strategic using IFE, EFE, and SWOT to increase Human Sigma index that can improve financial performance of the hotel.