

**ANALISIS *SERVICE INNOVATION CONCEPT* PADA HOTEL  
BINTANG EMPAT DI SUMATERA BARAT**

**(Survei Pada Pengunjung Hotel )**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen Pada Program  
Studi Magister manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Disusun Oleh:

**SUCI AXESIO TAZKIA  
(1620522005)**

Pembimbing :

**Dr. Verinita, SE. M.Si**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2019**

**Analisis *Service Innovation Concept* Pada Hotel Bintang Empat di Sumatera Barat  
(Survei Pada Pengunjung Hotel )**

*Thesis oleh Suci Axesio Tazkia  
Pembimbing Dr.Verinita,SE.M.Si*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implemmentasi inovasi layanan (*Service Innovation*) pada hotel bintang empat di Sumatera Barat yang diukur menggunakan empat dimensi *Service Innovation* yaitu *The Service Concept Innovation*, *The Interface Client Innovation*, *The Service Delivery Innovation* dan *The Technology Innovation*. Objek penelitian adalah tiga belas hotel bintang empat di Sumatera Barat yang terbagi di tiga kota yaitu Kota Padang, Kota Bukittinggi dan Kota Batusangkar. Sampel penelitian adalah sebagian konsumen yang pernah menginap atau merasakan pelayanan pada hotel bintang empat di Sumatera Barat dan teknik pengambilan data adalah menggunakan teknik *Probability Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner disebarkan langsung ke konsumen yang pernah menginap di hotel bintang empat di Sumatera Barat sebanyak 100 kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah distribusi frekuensi dan uji validitas serta uji reliabilitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *The Technology Innovation* memiliki rata-rata tertinggi diikuti oleh *Interface Client Innovation* dan *Service Delivery Innovation* dan rata-rata terendah adalah *The Service Concept Innovation*. Tetapi ada dua indikator yang belum diimplementasikan secara optimal oleh hotel-hotel bintang empat ini, indikatornya adalah Menawarkan inovasi layanan baru yang belum ada di hotel lain sebelumnya (*Service Concept Innovation*) dan menyediakan fasilitas tambahan untuk meningkatkan kualitas layanan (*Technology Innovation*). Sementara itu, indikator lainnya telah diterapkan dengan baik di hotel-hotel bintang empat di Sumatera Barat sehingga menimbulkan kenyamanan pada konsumen.

*Kata Kunci : Service Innovation, The Service Concept, The Interface Client, The Service Delivery, The Technology.*

