

## **TUGAS AKHIR**

### **“Asosiasi Merek dan Kepuasan Konsumen yang Menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang”**

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada  
Program Studi Manajemen Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Andalas*



**NIP. 198712162014041001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN**

**PROGRAM DIPLOMA III**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : **Viona Izky Putri**

No. BP : **1700512023**

Program Studi : **DIII Manajemen Pemasaran**

Judul Tugas Akhir : **“Asosiasi Merek dan Kepuasan Konsumen yang Menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang”**

Telah diuji dan disetujui tugas akhir melalui ujian komprehensif tanggal 24 September 2020

**Padang, 15 Februari 2021**  
**Pembimbing**



**Arief Prima Johan SE, M.Sc**  
**NIP. 198712162014041001**

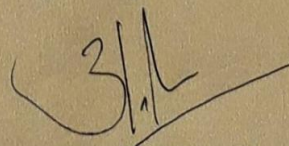
**Mengetahui :**

**Koordinator Program Diploma III**



**Dr. Rita Rahayu, S.E., Akt., M.Si**  
**NIP. 197509052000032002**

**Kepala Program Studi**



**Laela Susdiani, SE, M.Com (App.Fin)**  
**NIP. 197907022005012004**



LEMBARAN PERNYATAAN

Saya dengan data dibawah ini :

Nama : VIONA IZKY PUTRI

NIM : 1700512023

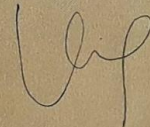
Program Studi : D3 MANAJEMEN PEMASARAN

Menyatakan bahwa tugas akhir yang saya susun dengan judul **“Asosiasi Merek dan Kepuasan Konsumen yang Menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang”** merupakan karya original yang saya susun sendiri. Jika terdapat unsur plagiasi pada sebagian atau keseluruhan karya ini, saya bersedia bertanggung jawab berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar untuk dapat sebagaimana mestinya.

Padang, 15 Februari 2021

Saya yang menyatakan



Viona Izky Putri

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala puji ku sembahkan kepada Mu ya Allah SWT atas segala nikmat dan pertolongan Mu yang selalu engkau berikan kepada ku. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Magang dan Tugas Akhir yang berjudul **Asosiasi Merek dan Kepuasan Konsumen yang Menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang**. Tugas Akhir ini ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam Derajat Sarjana Ahli Madya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mengalami kendala, kendala yang ditimbulkan di antaranya karna keterbatasan kemampuan ilmiah yang penulis miliki dalam mengolah sumber yang ada. Namun berkat dorongan dan motivasi dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata mencukupi, sebab masih banyak kekurangan yang terdapat didalamnya baik dari segi bahasa, penulisan maupun dari segi kandungan isi tercantum didalamnya.

Dalam hal ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu memberi pengarahan, motivasi serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

Kepada Allah SWT, Tuhan sekaligus mengatur kehidupan yang telah memberikan kesempatan bagi Viona sehingga Viona dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sampai selesai.

Kepada Orang Tua, Papa dan Mama tercinta terkasih tersayang terimakasih atas semua doa dan kasih sayang, motivasi dan dukungan serta pengorbanan moral dan materi yang tidak henti-hentinya diberikan sepanjang hidup Viona. Berkat beliau lah Viona dapat meraih gelar akademik ini. Terimakasih sedalam-dalamnya telah mengantarkan Viona untuk menjadi sarjana muda. Terkhusus untuk Alm Papa

terimakasih telah memberikan kebahagiaan untuk Viona semoga papa disana bangga kepada Viona dan Mama juga bangga dengan Viona.

Kepada Abang dan Adikku Tercinta Vicky Fernando dan Vickry Faiq Atha yang telah memberikan Viona dukungan dan doa yang tak ada henti-hentinya untuk Viona agar Viona bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kita bertiga dapat membanggakan Alm Papa dan Mama kita tercinta.

Kepada Ibu Rita Rahayu, Akt., M.Si., Ph.D sebagai Koordinator Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa untuk Viona dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kepada Ibu Meuthia, SE., M.Sc selaku Kepala Program Studi Manajemen Pemasaran yang telah membantu mengarahkan Viona dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Kepada Bapak Arief Prima Johan, SE., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing yang sangat berjasa bagi Viona dalam penulisan Tugas Akhir ini serta telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan Viona dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Kepada Ibu Dr. Dessy Kurnia Sari, SE., Mbus selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan nasehat agar selalu meningkatkan IPK atau nilai dari semester ke semester dan sampai akhir semester ini.

Kepada seluruh Dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya kepada Viona sehingga dapat menyelesaikan studi pada program Diploma III Manajemen Pemasaran.

Kepada Biro Manajemen Pemasaran dan Akademik DIII Ekonomi untuk semua bantuannya selama ini.

Kepada Bapak Harman, S.Sos., MM Selaku Kabag TU Fakultas Ekonomi dan Ibu Arnita, S.pd Selaku Staf Bidang Kemahasiswaan dan Akademik Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu Viona dalam kegiatan Viona selama di Fakultas Ekonomi ini.

Kepada Hotel Rangkayo Basa dan semua karyawan di hotel ini yang telah memberikan bimbingan, pengalaman dan pengetahuan selama proses magang.



Kepada Keluarga Besar Viona Bam, Mak, Ante Ca, Mak Dang Id, dan Dosen kami Weri Antoni, SE., M.Sc beserta saudara-saudara Viona Alya, Puti, Raja, Padiah, dan Fataya yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada Viona untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kepada Fauzan Ahmad Zuliat yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada Viona untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kepada Sahabat Ayuni, Lulu, Yusuf, Faisal, Ega, Bg Ijal, Icha, Ranti dan rekan-rekan angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada Viona agar Viona dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan telah memberikan dukungan kepada Viona ketika Papa meninggal dunia serta juga telah memberikan pelajaran hidup selama kuliah. Kepada teman-teman 2017 yang belum mendapatkan kesempatan menyelesaikan Tugas Akhir, tetap semangat kawan semuanya akan meraih mimpinya masing-masing dan akan memakai toga untuk secepatnya.

Kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan yang langsung dan tidak langsung kepada Viona.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini dan penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dan dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu.

Padang, Juli 2020

Penulis

Viona Izky Putri

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Magang .....	4
1.4 Manfaat Magang .....	4
1.5 Metode Magang .....	4
1.6 Tempat dan Waktu Magang .....	5
1.7 Ruang Lingkup Pembahasan.....	5
1.8 Sistematika Penulisan .....	5
BAB I : PENDAHULUAN.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI.....	5
BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	5
BAB VI : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	6
BAB V : PENUTUP .....	6
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Asosiasi Merek.....	7
2.1.1 Definisi Asosiasi Merek.....	7
2.1.2 Fungsi Asosiasi Merek.....	8
2.1.3 Indikator Asosiasi Merek .....	8
2.2 Kepuasan Konsumen .....	10
2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.2 PrinsipKepuasanKonsumen .....	11

2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....	12
BAB III .....	14
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	14
Sejarah Singkat Hotel Rangkayo Basa Kota Padang .....	14
Visi dan Misi Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.....	15
Struktur Manajemen Hotel Rangkayo Basa Kota Padang .....	16
Logo dan Karakteristik Hotel Rangkayo Basa.....	17
BAB IV .....	18
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	18
Perhotelan dan Hotel Syariah.....	18
Analisis Asosiasi Merek Hotel Rangkayo Basa Kota Padang .....	21
4.2.1 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan Syariah.....	21
4.2.2 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan layanan menginap yang baik .....	23
4.2.3 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan layanan Convention Hall yang memadai	24
4.2.4 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan lokasi strategis .....	26
4.2.5 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan pelayanan karyawan yang baik .....	27
4.2.6 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan periklanan dan pemesanan yang mudah diakses.....	28
4.2.7 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan tokoh terkenal.....	29
Analisis Kepuasan Pelanggan yang Menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.....	30
BAB V .....	32
KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1 Kesimpulan .....	32
5.2 Saran .....	35
Daftar Pustaka.....	36



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan industri pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk di dalamnya keberadaan hotel yang merupakan sarana tempat beristirahat wisatawan. Hotel merupakan jasa penyewaan unit kamar yang melakukan kegiatan peristirahatan yang didalamnya terdapat fasilitas yang menunjang kemudahan bagi konsumen untuk menginap. Meski demikian, tidak semua hotel mampu menunjang keperluan dan kenyamanan konsumen, sehingga mengakibatkan secara tidak langsung terhadap objek wisata yang ada di daerah tersebut. Dengan demikian kenyamanan menginap di Hotel merupakan faktor kemajuan pariwisata di suatu daerah. Hal ini juga menunjukkan bahwa perhotelan dan pariwisata merupakan faktor yang tidak dapat dipisahkan.

Bisnis hotel merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan di Kota Padang. Hal ini terutama dengan semakin maraknya penggunaan potensi pariwisata di Kota Padang sebagai ladan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Dikutip dari [Republika.co.id](http://Republika.co.id) (15/03/2020) peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Padang dari tahun 2015 hingga 2018 mencapai 405 persen. Sehingga meningkatkan peluang bisnis ini untuk memperoleh keuntungan. Peristiwa ini membuat banyaknya hotel baru yang dibuka di Kota Padang, sehingga memperketat persaingan antar hotel untuk mencapai keuntungan.

Maraknya bisnis perhotelan di Kota Padang, membuat persaingan bisnis semakin meningkat. Berbagai tantangan yang bermunculan, mengharuskan suatu perusahaan mampu untuk membuat kebijakan yang tepat berdasarkan faktor-faktor yang ada untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan hingga tercapainya tujuan perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang menjadi penentu keberhasilan suatu perusahaan tersebut seperti adanya sumber daya manusia, keterampilan, modal, dan kemampuan manajerial serta menerapkan pemasaran yang tepat pada perusahaan tersebut.

Pemasaran menjadi penting karena merupakan proses mencipta, mengenalkan dan menawarkan suatu produk dari perusahaan, dalam hal ini pelayanan jasa dalam perhotelan. Dalam perjalanannya, suatu perusahaan dalam tujuan memperoleh keuntungan yang optimal, maka perusahaan perlu menerapkan pemasaran yang tepat. Dalam pemasaran itu sendiri, terdapat banyak faktor salah satunya adalah merek.

Merek (*Brand*) menjadi bagian teramat penting dalam usaha, karena dalam merek terdapat janji dan harapan, sehingga menjadi jembatan antara harapan konsumen dan penawaran dari produsen. Asosiasi merek adalah segala sesuatu yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan merek. Asosiasi merek menurut Kotler dan Keller (2009) dalam Santoso (2013) adalah segala kesan yang muncul dibenak seseorang terkait dengan ingatannya mengenai suatu merek. Kesan-kesan yang ada dibenak konsumen akibat berbagai macam hal seperti pengalaman diri sendiri atau orang lain terhadap suatu merek. Apabila suatu merek sudah dianggap berbeda dari merek pesaing dan dapat diingat secara terus menerus sehingga nantinya akan membentuk suatu kesetiaan konsumen terhadap merek tertentu atau *Brand Loyalty*.

Kepuasan konsumen sangat diperlukan untuk perusahaan tersebut agar mampu bertahan dalam persaingan antar merek yang dijelaskan oleh Bowen dan Cheen (2001), bahwa 5 persen konsumen yang bisa bertahan terhadap suatu merek dan loyal terhadap merek tersebut yang nantinya akan menjadi kepuasan tersendiri terhadap konsumen, dengan hal itu akan membuat keuntungan meningkat sebanyak 25 hingga 125 persen. Peningkatan keuntungan tersebut, berasal dari turunnya biaya pemasaran dan biaya operasional. Jadi, kepuasan konsumen sangat erat kaitannya dengan peningkatan keuntungan suatu perusahaan.

Khan et al. (2016) dari hasil penelitiannya menyatakan kepuasan konsumen dipengaruhi secara positif dan signifikan dipengaruhi asosiasi merek pada produk handphone di Pakistan. Penelitian ini dilakukan terhadap 300 responden dengan tingkat pendidikan terahir setingkat SMA sebanyak 104 responden, S1 sebanyak 163 responden, dan selebihnya setingkat lulusan S2 keatas. Dengan profesi terbanyak

adalah mahasiswa sebanyak 187 responden, dan usia responden terbanyak adalah antara 18-27 tahun yaitu sebanyak 81%.

Fadli Yohandes (2017) dalam penelitiannya di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan total responden 150 orang menyebutkan bahwa asosiasi merek celana *Jeans* merek Levi's berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap responden yang memenuhi kriteria minimal melakukan pembelian celana *Jeans* merek Levi's sebanyak dua kali. Pada penelitian ini diketahui bahwa dengan meningkatnya pengetahuan dan pemahaman responden terhadap celana *Jeans* merek Levi's, maka semakin besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk. Hal ini juga berlandaskan dan memperkuat penelitian sebelumnya dari Khan et al. (2016).

Selanjutnya, terdapat sebuah penelitian yang dilakukan oleh Agus Wijaya (2018) yang menjelaskan bahwa asosiasi merek ditemukan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Motor Honda di Kota Surabaya. Bahkan ia menambahkan bahwa pengaruh langsung asosiasi merek lebih besar daripada pengaruh tidak langsungnya. Penelitian ini dilakukan terhadap 130 responden yang berdomisili di Kota Surabaya dengan tingkat pendidikan terakhir adalah SMA serta selang lima tahun terakhir menggunakan sepeda motor Honda minimal dua buah. Serta sebuah penelitian study deskriptif kualitatif yang dilakukan M. Fauzi (2012) terhadap "Aktivitas Komunikasi Pemasaran Terpadu Dan Ekuitas Merek di Hotel Grand Orchid Surakarta" dimana menggunakan dua kelompok informan, internal (pihak hotel; *front Office Manager* dan *sales marketing*) , dan eksternal yaitu sebanyak 15 responden.

Dengan ketatnya persaingan bisnis saat ini, membuat peran seorang pemasar sangat dibutuhkan untuk menonjolkan suatu merek dari sebuah perusahaan. Dalam rangka untuk melakukan magang di Hotel Rangkayo Basa dan untuk menambah wawasan serta pengalaman penulis, maka penulis membuat proposal ini dengan judul "asosiasi merek dan kepuasan konsumen yang menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang".



## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang penulis sajikan, adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Apa asosiasi merek yang ada di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang?

Apa kepuasan konsumen yang menginap di hotel Rangkayo Basa Kota Padang?

## 1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari magang ini adalah :

Untuk mengetahui asosiasi merek yang ada di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen yang menginap di hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

## 1.4 Manfaat Magang

Untuk menambah pengetahuan penulis tentang apa saja asosiasi merek di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

Untuk menambah pengetahuan penulis tentang kepuasan konsumen yang menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang

Untuk memberikan masukan yang mungkin berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan keuntungan.

Sebagai referensi bagi peneliti lain yang mungkin tertarik untuk mengadakan penelitian dibidang pemasaran khususnya dibidang asosiasi merek dan kepuasan konsumen dimasa yang akan datang.

## 1.5 Metode Magang

Untuk memperoleh data dan bahan yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka penulis melakukan metode penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui teknik “interaktif” yaitu, berupa wawancara dan observasi. Waktu dan jumlah informan tidak diatur secara spesifik dikarenakan penelitian ini termasuk kedalam metode kualitatif deskriptif. Dalam pelaksanaan wawancara penulis menjaga kerahasiaan informan sebagai bentuk perlindungan terhadap informan. Untuk tahap observasi penulis melakukan observasi berperan (*participant observation*) untuk membantu validasi data yang didapat di lapangan. (Nugrahani,2014)

Pada proses observasi penulis melakukan observasi berperan (*participant observation*) dimana penulis berperan sebagai pemeran serta dan pengamat sekaligus. Hal ini terjadi karena penulis ingin memperoleh data observasi mengenai perilaku dan kondisi lingkungan sebenarnya dengan mudah dan melibatkan penulis sebagai anggota dari Hotel Rangkayo Basa. Tahap observasi dilakukan tujuan melakukan dokumentasi dan merefleksi secara sistematis kegiatan dan interaksi subjek pengamatan. Proses observasi juga dilakukan dengan tujuan validasi data, agar data yang didapat tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada pada lingkungan, benda, dan peristiwa. (Nugrahani, 2014)

### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Pada magang ini penulis melakukan magang selama 40 hari dengan 960 jam dan magang ini akan dilakukan di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

### **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini berfokus pada Penelitian Kualitatif dan Deskriptif terhadap asosiasi merek dan kepuasan konsumen yang menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang dimana penulis berperan sebagai pengamat sekaligus peserta magang.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Agar dapat memperoleh gambaran yang jelas untuk proposal ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan dengan perincian sebagai berikut

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, ruag lingkup magang, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan landasan teori penelitian yang berisikan tentang asosiasi merek dan kepuasan konsumen yang menginap di hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

## **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini akan diuraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan pembagian tugas perusahaan.

## **BAB VI : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini penulis akan menguraikan tentang bagaimana pengaruh asosiasi merek terhadap kepuasan konsumen.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan mampu memberikan manfaat baik bagi penulis, pembaca, maupun pihak Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.





## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Asosiasi Merek**

##### **2.1.1 Definisi Asosiasi Merek**

Aaker (2001) dalam Adrian (2017) mendefinisikan asosiasi merek sebagai segala sesuatu yang berkaitan secara langsung maupun yang tidak langsung dengan memori ingatan konsumen terhadap merek tertentu. Suatu merek akan secara langsung berada dalam ingatan konsumen tanpa konsumen memikirkan lagi tentang merek yang dicarinya itu disebut dengan asosiasi merek. Asosiasi merek biasanya ingatan yang sudah berada dibenak konsumen mengenai merek tersebut. Asosiasi merek juga dapat membantu proses penyusunan informasi yang baik untuk membedakan merek yang satu dengan merek yang lainnya. Pada suatu perusahaan asosiasi merek sangat memiliki nilai yang baik untuk menciptakan hubungan antara perusahaan dan konsumen.

Hal penting pada asosiasi merek nantinya akan menunjukkan bagaimana fakta bahwa produk atau jasa dapat digunakan untuk mengekspresikan asosiasi-asosiasi yang memerlukan aplikasi suatu produk seperti toko yang menjual produknya. Berkaitan dengan sesuatu merek akan lebih kuat apabila dilandasi dengan banyak pengalaman dari konsumen yang mengkonsumsi merek tersebut. Berbagai asosiasi yang timbul dibenak konsumen nantinya akan membentuk citra yang berada dibenak konsumen. Merek yang timbul dibenak konsumen akan menciptakan persepsi yang berbeda-beda pada konsumen itu sendiri sehingga semakin banyak asosiasi yang ada pada suatu merek maka merek tersebut akan menjadi kuat dibandingkan dengan produk yang sama namun merek berbeda. Kuatnya ingatan konsumen pada merek tersebut tetap akan memberikan asosiasi ataupun persepsi terhadap merek tersebut (Susanto, 2014 dalam Agusti, 2013).

Asosiasi merek menurut Firmansyah (2019) adalah suatu asset yang akan memberikan pandangan dan nilai sendiri dipandangan konsumennya. Asset yang berada pada merek tersebut akan dapat membantu konsumen untuk menafsirkan,

mendefinisikan, memproses serta menyimpan suatu informasi yang ada pada merek tersebut. Asosiasi merek juga dapat mempengaruhi seorang konsumen dalam rasa percaya diri konsumen untuk mengambil keputusan. Asosiasi merek juga berupa pemberian suatu dasar atas pengalaman dari konsumen pada masa lalu. Pengalaman masa lalu biasanya dilihat dari penggunaan atau kedekatan asosiasi merek tersebut dengan beberapa merek yang dikonsumsi.

### **2.1.2 Fungsi Asosiasi Merek**

Asosiasi merek menurut Durianto, Tony, Sugiarto (2001) dalam Firmansyah (2019) memiliki beberapa fungsi seperti membantu perusahaan dalam proses penyusunan informasi yang ada di dunia pemasaran (*help process/retrieve information*), membedakan (*differentiate*), dimana untuk membedakan suatu merek dengan merek lainnya konsumen dapat menggunakan asosiasi merek sebagai landasannya. Tidak hanya dua fungsi saja akan tetapi masih ada fungsi lainnya seperti alasan Pembelian (*reason to buy*), meningkatkan manfaat dari produk dan kualitas atribut terhadap suatu produk yang melalui asosiasi merek sehingga dapat menciptakan suatu alasan yang signifikan bagi konsumen yang akan membeli merek tersebut ataupun yang akan mengonsumsi merek tersebut dan menciptakan sikap atau perasaan (*create positive attitude/feelings*), menggunakan asosiasi merek akan bertujuan untuk merangsang perasaan positif yang diberikan kepada calon konsumen yang nantinya akan menggunakan atau membeli merek tersebut.

Dalam suatu fungsi asosiasi merek juga dapat landasan untuk perluasan (*basic for extensions*), asosiasi ini akan dapat menghasilkan landasan bagi suatu perluasan sehingga nanti akan menciptakan rasa kecocokan atau kesesuaian (*sense of fit*) antara suatu merek dengan produk yang baru ataupun dengan memberikan alasan untuk konsumen membeli produk perluasan tersebut. Landasan yang dapat terhadap konsumen dapat memberikan manfaat yang sangat berguna bagi konsumen dalam merasakan kecocokan dan kesesuaian terhadap suatu produk dan jasa.

### **2.1.3 Indikator Asosiasi Merek**

Indikator asosiasi merek menurut Firmansyah (2019) yang terkuat dari suatu merek umumnya sering berkaitan dengan beberapa hal seperti atribut produk (*product*

*attributes*), pada atribut dari suatu merek ini akan memberikan ciri yang spesifik atau yang khusus terhadap suatu produk agar memperkuat merek tersebut sebagai suatu merek yang memiliki ciri tertentu. Tidak hanya atribut produk tetapi atribut tak berwujud (*intangibles attributes*), manfaat yang lebih terhadap merek tersebut yang dipersepsikan atau diasosiasikan oleh konsumen dengan cara kuantitatif, yang artinya walaupun tidak terlihat secara fisik namun dapat dirasakan dan dinikmati oleh konsumen.

Bagi konsumen dalam membuat dan memilih produk juga memerlukan indikator seperti manfaat bagi konsumen (*customers benefit*), merek yang ada pada suatu produk atau pada perusahaan akan memudahkan konsumen dalam mencari kebutuhan yang sesuai dengan keinginan konsumen tersebut. Lalu, harga relatif (*relative price*), konsumen agar sangat menyukai apabila harga dan produk dari suatu merek tersebut sesuai dengan manfaat yang diberikannya. Penggunaan (*application*), manfaat dari suatu produk atau merek tersebut akan diasosiasi oleh konsumen berhubungan dengan kegunaan yang ada pada produk dan merek itu dengan cara penggunaannya yang melekat pada produk dan merek itu sendiri. Selain itu, pengguna atau pelanggan (*user customer*), biasanya konsumen sudah memiliki suatu kebiasaan dalam memilih suatu merek dan produk yang sesuai dengan kebutuhan dari konsumen tersebut. Kemudian yang terakhir orang terkenal (*celebrity person*), merek akan menentukan bagaimana positioning yang ada pada suatu perusahaan dan produk guna sebagai pembeda antara yang satu dengan yang lain seperti pada yang melekat dengan orang ternama atau selebriti.

Pada indikator asosiasi merek gaya hidup atau kepribadian (*life style personality*), merek dan produk yang sudah dipilih dengan dasar asosiasi merek akan dapat melihat dan mencerminkan konsumen yang memiliki suatu kepribadian tertentu sesuai dengan gaya hidup yang ada pada dirinya. Hal itu sama juga dengan kelas produk (*product class*), setiap merek yang sudah melekat pada produk dan perusahaan akan secara otomatis membentuk dan menepatkan kualifikasi terhadap produk dan perusahaan yang bersangkutan. Sehingga nantinya konsumen juga dapat melihat pesaing (*competitors*), merek dan produk yang sudah terkenal akan memancing seorang pesaing dalam tumbuhnya produk dan merek yang dibangun



oleh perusahaan tersebut dan terakhir negara wilayah geografis (*country/geographic area*), setiap wilayah yang berbeda akan memiliki karakter tertentu dalam menentukan merek yang akan dikonsumsi.

## **2.2 Kepuasan Konsumen**

### **2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen menurut Kotler (2007) dalam Riduansyah (2016) adalah perasaan yang dirasakan oleh konsumen baik itu perasaan senang dan kecewa yang muncul pada konsumen setelah membandingkan antara persepsi sendiri dan harapan dari konsumen tersebut terhadap suatu objek atau kinerja dari sebuah perusahaan baik itu bentuk jasa atau produk. Jika seorang konsumen merasakan puas terhadap suatu merek atau produk maka hal itu sesuai dengan apa yang diharapkan dan sesuai dengan persepsi oleh konsumen tersebut dan begitu juga sebaliknya. Tetapi, jika nantinya konsumen kecewa terhadap suatu merek dan produk itu bisa menjadi hal untuk perusahaan menjadi lebih baik dalam produk yang dihasilkannya dengan meningkatkan kualitas produk tersebut. Jika produk tersebut sudah meningkat dan merek tersebut sudah berada dibenak konsumen maka konsumen tersebut telah merasa puas terhadap produk dan merek tersebut. Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk terus bertahan di bisnis yang dijalaninya.

Mowen dan Minor (2002) dalam Sudaryono (2016) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan dari sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas suatu jasa dan barang yang telah mereka peroleh dan telah digunakannya. Hal ini termasuk dalam penilaian evaluatif pasca pemilihan oleh konsumen yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan juga pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang dan jasa ataupun merek dari suatu perusahaan. Kepuasan konsumen banyak diartikan juga dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi suatu produk dari merek tertentu. Sehingga, kepuasan akan menjadi suatu pemenuhan rasa yang telah dikonsumsi oleh konsumen. Hasil dari kepuasan konsumen akan sangat berguna bagi perusahaan dalam peningkatan kualitas perusahaan.

Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen baik itu rasa berupa kesenangan ataupun ketidaksenangan yang timbul akibat perbandingan antara merek satu dengan merek lainnya. Kesenangan terhadap merek dan produk karena konsumen merasa puas dengan barang/jasa yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan ketidaksenangan yang dirasakan oleh konsumen berarti dia tidak merasa puas terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat dilihat dalam bagaimana konsumen tersebut menyampaikan pengalamannya kepada calon konsumen. Hal ini dapat dilihat dengan pengalaman yang telah dirasakan oleh konsumen sebelumnya terhadap produk yang telah dinikmatinya (Kotler dan Keller, 2003 dalam Sudaryono 2016).

### **2.2.2 Prinsip Kepuasan Konsumen**

Prinsip kepuasan konsumen menurut Handi Irawan (2007) dalam Sudaryono (2016), prinsip kepuasan konsumen yang harus diperhatikan untuk dapat menarik perhatian dari konsumen agar dapat bersaing dalam bisnis dapat dilihat. Pertama, dengan memulai bisnis tersebut harus mempercayai bahwa kepuasan dari konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam mendapatkan laba. Kedua memilih konsumen terlebih dahulu lalu selanjutnya akan membuat konsumen tersebut merasa puas dengan apa yang dihasilkan. Ketiga kunci dari kesuksesan bisnis terdapat pada memahami bagaimana harapan konsumen, mengontrol harapannya, dan mengenali bagaimana harapan dari konsumen. Keempat mengetahui bagaimana faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kelima faktor yang paling penting dalam kepuasan konsumen adalah faktor emosional dari konsumen tersebut.

Untuk lancarnya jalan dalam melakukan prinsip kepuasan konsumen juga diperlukan komplainnya seorang konsumen tandanya usaha yang kita lakukan telah memiliki arti sendiri dibenak konsumen. Setelah melakukan komplain memberikan garansi kepada konsumen berarti memberikan lompatan yang besar dalam kepuasan konsumen tersebut. Setelah melakukann adanya komplain perusahaan juga harus mendengarkan bagaimana keinginan konsumen melalui pengukuran kepuasan konsumen. Hal ini juga tak luput dari peran seorang karyawan dalam hal yang

penting dalam menentukan kepuasan konsumen dan juga seorang pemimpin akan menjadi teladan bagi kepuasan konsumen.

### **2.1.3 IndikatorKepuasanKonsumen**

Untuk mendapatkan kepuasan konsumen perlu diperhatikan indikator kepuasan konsumen menurut Irawan (2008) seperti kepuasan jasa secara menyeluruh. Konsumen yang memakai produk atau jasa dari suatu merek perusahaan akan merasa puas saat melihat pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan dan tidak mengecewakan. Sehingga, nantiya konsumen akan merekomendasikan kepada pihak lain. Konsumen yang merasa puas akan memberikan informasi kepada kerabat ataupun temannya sebagaimana sesuai dengan pengalaman dari konsumen tersebut. Setelah itu, konsumen akan menggunakan jasanya kembali, konsumen yang puas terhadap suatu merek tersebut akan terus menggunakan merek yang dihasilkan oleh perusahaan itu kembali.

Menurut Irawan, 2008. Indikator kepuasan konsumen sebagai berikut :

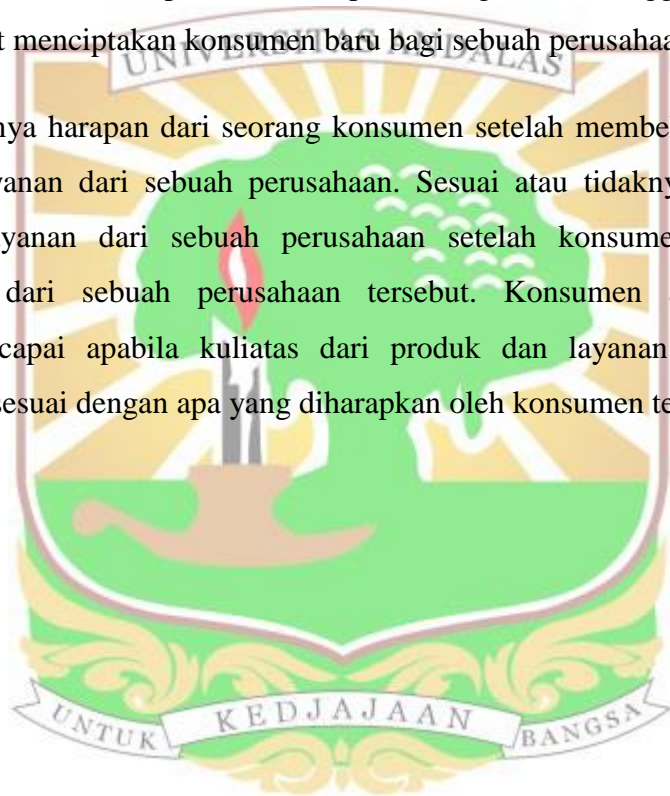
Perasaan akan puas terhadap suatu produk ataupun terhadap suatu layanan yang telah diberikan oleh perusahaan. Perasaan puas ini dapat dinilai dengan baik ataupun buruknya suatu produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen. Konsumen yang merasakan puas dengan suatu produk akan merasakan senang dan bahagia dan begitu juga dengan konsumen yang merasa tidak puas maka akan merasakan rasa kecewa dan sedih terhadap produk dan layanan dari perusahaan tersebut. Sehingga, perasaan puas dan tidak puas seorang konsumen ini sangat penting dalam melihat bagaimana konsumen itu sendiri puas dan tidaknya terhadap suatu produk dan layanan dari perusahaan.

Selalu mempunyai rasa ingin membeli dan merasakan produk dan layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan. Konsumen akan selalu memakai dan ingin mengulangi lagi untuk setiap produk dan layanan yang rasanya bisa memenuhi rasa kepuasan dari suatu konsumen itu sendiri. Tercapainya suatu harapan yang dirasakan oleh konsumen tersebut membuatnya ingin merasakan dan mengkonsumsi kembali produk dan layanan dari perusahaan yang menurutnya sudah memenuhi harapan dari

konsumen itu sendiri. Jadi, konsumen yang merasakan harapannya telah terpenuhi oleh suatu produk dan layanan dari sebuah perusahaan maka konsumen itu akan ingin mengulangnya dan merasakannya lagi.

Jika konsumen telah merasakan puas serta harapannya telah tercapai oleh suatu produk dan layanan dari sebuah perusahaan maka konsumen tersebut akan menceritakannya kepada orang lain. Jika konsumen telah menceritakannya kepada orang lain maka dengan sendirinya konsumen tersebut juga sudah merekomendasikan produk dan layanan sebuah perusahaan kepada orang lain. Sehingga, dengan begitu konsumen dapat menciptakan konsumen baru bagi sebuah perusahaan.

Rasa terpenuhinya harapan dari seorang konsumen setelah membeli dan merasakan produk dan layanan dari sebuah perusahaan. Sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk dan layanan dari sebuah perusahaan setelah konsumen membeli dan merasakannya dari sebuah perusahaan tersebut. Konsumen akan merasakan harapannya tercapai apabila kualitas dari produk dan layanan yang diberikan perusahaan itu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen tersebut.





## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **Sejarah Singkat Hotel Rangkayo Basa Kota Padang**

Berdasarkan wawancara, observasi, studi literatur dan interaksi penulis dengan karyawan dan pemilik Hotel Rangkayo Basa dalam melaksanakan pengumpulan data Hotel Rangkayo Basa didapati sejarah singkat mengenai Hotel Rangkayo Basa.

Hotel Rangkayo Basa diresmikan pada tanggal 27 April 2013, yang diresmikan oleh Walikota Padang yang saat itu dijabat oleh Fauzi Bahar. Hotel Rangkayo Basa ini hadir dengan konsep Syariah Islam yang sesuai dengan banyaknya masyarakat Indonesia khususnya Sumatera Barat yang menganut agama Islam. Hotel Rangkayo Basa ini dipimpin oleh seorang Datuk yang juga memiliki nilai sejarah tersendiri.

Nama Rangkayo Basa ini diambil dari gelar seorang Datuk yang pertama kali hadir pada abad ke-19 di Guguk Tinggi, yang disandang oleh Muhammad Shaleh. Muhammad Shaleh Datuk Rangkayo Basa ini seorang saudagar minang yang cukup sukses pada abad ke-19 itu, Muhammad Shaleh Datuk Rangkayo Basa dikenal sebagai pribadi minang yang pekerja keras, hebat dalam berdagang, serta pintar dan taat dalam beragama. Setelah Muhammad Shaleh Datuk Rangkayo Basa penerus keduanya disandang oleh Brigjen Polisi Kaharoedin, seorang alumnus *Opleidings School Voor Inlandsche Ambtenaren (OSVIA)* atau biasanya disebut dengan sekolah Pengreh-Praja di Fort De Kock Bukittinggi. Dalam karirnya Brigjen Polisi Kaharoedin sangat dikenal dengan orang yang sukses dalam karirnya sebagaimana punyaknya Brigjen Polisi Kaharoedin beliau menjabat sebagai Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Barat yang pertama pada tahun 1958 sampai dengan 1965.

Hotel Rangkayo Basa ini juga merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang jasa yang dipimpin oleh H. Havid yang mna beliau adalah penerus dari gelar Datuk Rangkayo Basa yang ketiga. H. Havid merupakan pengusaha kelahiran Bukittinggi dengan latar belakang pendidikannya seorang Sarjana Ekonomi. H. Havid Datuk

Rangkayo Basa mengawali karirnya sebagai seorang pedagang emas, lalu kemudian ia memiliki keinginan untuk mendirikan sebuah Hotel Syariah. Sehingga beliau membuat nama Hotel Syariah tersebut Hotel Rangkayo Basa yang mana berlandaskan kepada sejarah dan profil dari tokoh Datuk Rangkayo Basa yang sangat menginspirasi dan juga untuk mengenang ketokohan dari para Datuk Rangkayo Basa sebelum beliau.

Setelah diresmikan pada tanggal 27 April 2013, Hotel Rangkayo Basa pertama kali dibangun terdiri atas 3 lantai dengan jumlah kamar sebanyak 29 kamar. Namun, dengan banyaknya permintaan pasar serta berkembangnya zaman sekarang ini pada April 2014 jumlah kamar di Hotel Rangkayo Basa ditambah menjadi 52 kamar serta dengan setiap tahunnya hotel juga melengkapi berbagai fasilitas seperti *lift*, *meeting room* dan mushola. Pada tahun 2020 ini Hotel Rangkayo Basa ini sudah diketahui oleh masyarakat banyak bahkan sampai ke negeri luar seperti Malaysia, Singapura dan Thailand.

#### **Visi dan Misi Hotel Rangkayo Basa Kota Padang**

Dalam mencapai tujuannya Hotel Rangkayo Basa Kota Padang mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

Visi : menjadi hotel terkemuka yang mampu bersaing di pasar global dan dikelola memenuhi ketentuan syariah.

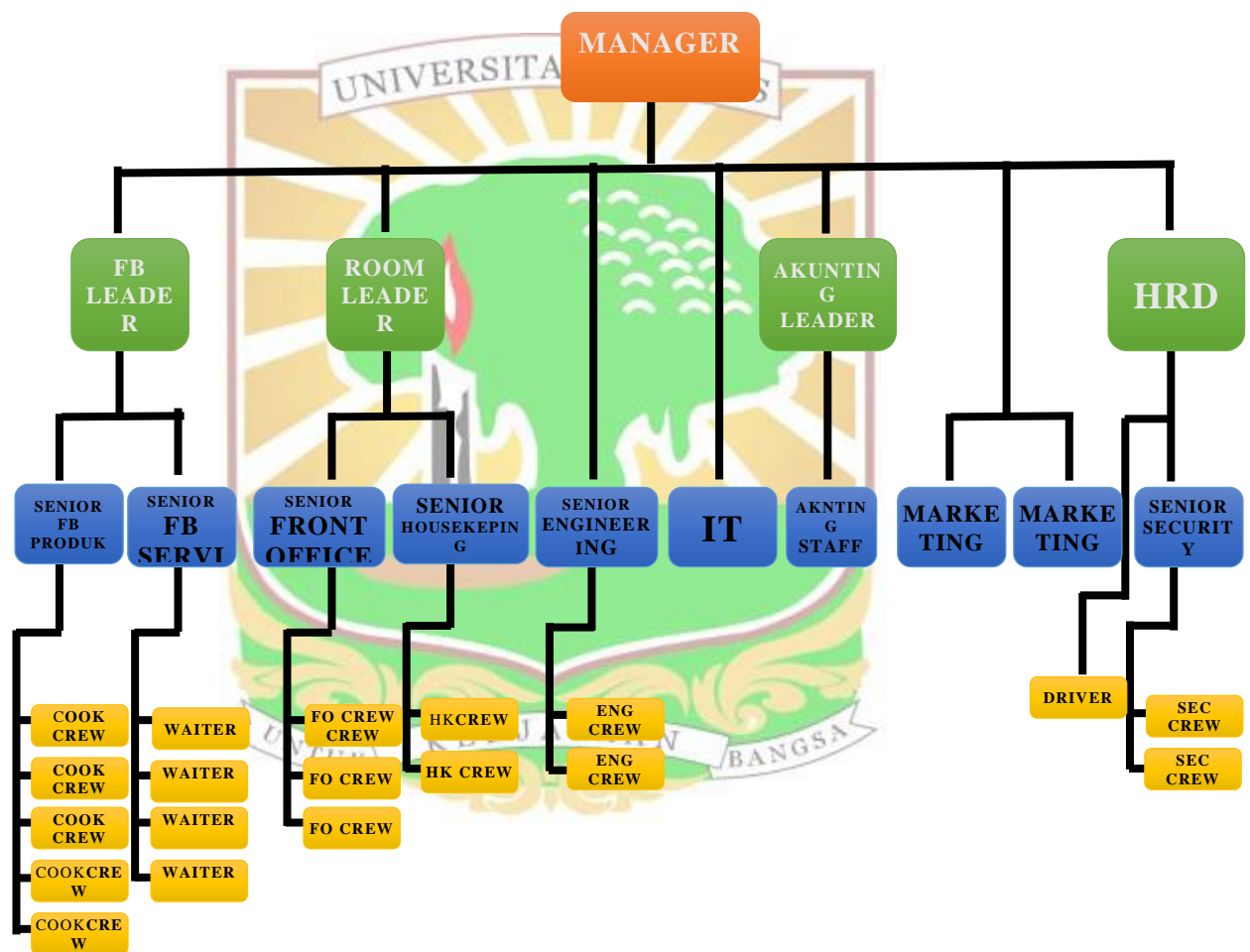
Misi : mengembangkan produk dan jasa hotel yang menjadi pilihan utama gaya hidup untuk semua.

Dalam pengoperasian Hotel, Hotel Rangkayo Basa Kota Padang juga memiliki prinsip Growth with Trust (Tumbuh Dengan Kepercayaan). Hotel Rangkayo Basa berprinsip bahwa kemajuan dan kesuksesan akan dapat diraih apabila memiliki kepercayaan yang baik dari pelanggan. Hal ini sudah diaplikasikan sejak tahun 2016 dimana kepuasan dan kepercayaan pelanggan menjadi titik tolak pada pelayanan yang diaplikasikan oleh setiap jajaran karyawan Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

### Struktur Manajemen Hotel Rangkayo Basa Kota Padang

Hotel Rangkayo Basa Kota Padang mempunyai struktur organisasi dengan sistem garis dan staff (line and staff system) yang dipimpin oleh seorang Manager. Manager langsung dibantu oleh 6 Head Office Department (Kepala Divisi) yaitu, Food and Beverage Leader, Room Leader, Accounting Leader, Human Right Division, IT, Serta Senior Engineering.

Hotel Rangkayo Basa Kota Padang, memiliki sturktur organisaasi sebagai berikut:

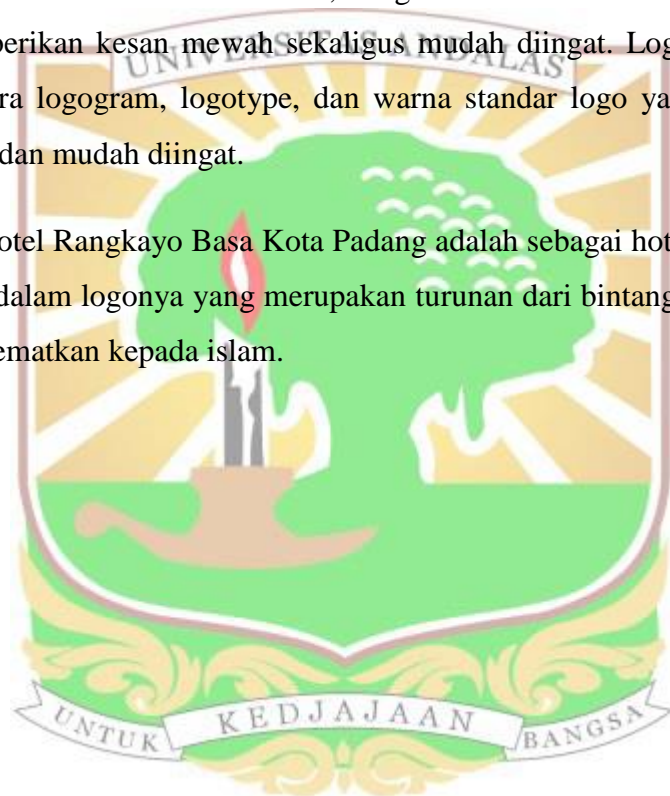


## Logo dan Karakteristik Hotel Rangkayo Basa



Logo Hotel Rangkayo Basa merupakan unsur utama identitas visual yang memberikan kesan dinamis dan mewah, dengan tulisan mencolok dan latar hitam. Logo ini memberikan kesan mewah sekaligus mudah diingat. Logo ini merupakan perpaduan antara logogram, logotype, dan warna standar logo yang menghasilkan logo yang unik dan mudah diingat.

Karakteristik Hotel Rangkayo Basa Kota Padang adalah sebagai hotel syariah, hal ini juga tercermin dalam logonya yang merupakan turunan dari bintang bersegi delapan, yang sering disematkan kepada islam.





## **BAB IV**

### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **Perhotelan dan Hotel Syariah**

Hotel Rangkayo Basa berkonsentrasi untuk memberikan pelayanan dan rasa nyaman untuk para pengunjung yang datang di Hotel Rangkayo Basa. Kegiatan yang dilakukan oleh Hotel Rangkayo Basa adalah memberikan pelayanan dan jasa penginapan kepada tamu hotel berupa kamar hotel yang telah disediakan oleh pihak hotel untuk tamu agar bisa menginap dengan nyaman di Hotel Rangkayo Basa. Memberikan penginapan bagi tamu hotel merupakan salah satu konsep hotel yang sesuai dengan hotel-hotel pada umumnya. Dalam menjalankan operasionalnya, Hotel Rangkayo Basa menggunakan konsep syariah sebagai pedoman yang harus diterapkan pada Hotel Rangkayo Basa.

Agama Islam tidak hanya mengatur tentang kita sebagai umat muslim hanya fokus beribadah kepada Allah SWT, melainkan Islam juga mengatur dalam hal bermuamalat. Sehingga berlaku aturan yang berkonsep syariah sebagai pedoman dan juga dapat mengatur secara luas tentang berbagai masalah yang dihadapi oleh manusia dalam aspek-aspek kehidupan. Dasar yang paling utama yang dilakukan oleh agama Islam yaitu segala sesuatu yang telah diciptakan oleh Allah SWT harus dalam keadaan halal dan setidak-tidaknya mubah untuk umat muslim. Sesuatu yang haram juga telah dijelaskan oleh Allah SWT dalam Al-quran sebagai pedoman bagi umat muslim di dunia.

Berawal dari hukum Islam yang membolehkan umat muslim untuk melakukan tindakan kecuali tindakan yang diharamkan oleh Al-quran maka untuk mendirikan hotel syariah dalam hal untuk mengembangkan bisnis setiap manusia tetapi dalam bentuk syariah juga boleh dilakukan dan juga tidak dilarang dalam Islam. Tetapi, untuk mendirikan hotel syariah ini juga harus ada beberapa ketentuan yang akan diikuti oleh setiap tamu hotel yang akan menginap di hotel. Sehingga untuk menjadi hotel syariah yang utuh setiap tindakan, pelayanan dan konsep pada suatu hotel syariah harus berpedoman terhadap aturan Islam.

Perkembangan hotel yang memiliki konsep syariah menunjukkan ke arah yang positif dan berkembang, dapat dilihat dengan banyak hotel yang menjalankan dan membangun konsepnya dengan sistem operasionalnya memiliki kaidah keislaman atau syariah. Sebagai suatu bisnis dalam bentuk hotel syariah, Hotel Rangkayo Basa bisa menjadi suatu pedoman bagi hotel-hotel yang akan dibangun dalam bentuk yang mempunyai konsep bersyariah juga. Terkait dengan konsep hotel syariah yang digunakan oleh Hotel Rangkayo Basa, Hotel Rangkayo Basa mempunyai kriteria yang perlu diperhatikan oleh Hotel Rangkayo Basa untuk menjalankan konsep syariah. Hotel Rangkayo Basa juga membuat dan menampilkan dengan baik konsep syariahnya pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh hotelnya. Diantaranya sebagai berikut:

#### Dilihat dari Sisi Syiar dan Tampilan

Saat pengunjung datang di Hotel Rangkayo Basa dan masuk di *lobby* maka pengunjung nantinya akan mendapat salam dari *receptionist* hotel dengan ramah dan sopan sambil mengucapkan *Assalamualaikum*, ada yang bisa dibantu? dengan wajah penuh senyuman yang ikhlas. Hotel Rangkayo Basa membiasakan untuk menyambut tamu yang datang dengan sopan dan ramah sehingga tamu hotel merasa dihargai dan senang saat berkunjung di hotel. Hotel Rangkayo Basa juga membiasakan untuk memperdulikan antara sesama *staff* dan tamu yang berkunjung di hotel. Memberi salam kepada seseorang merupakan membangun hubungan yang baik dengan orang lain atau dalam islam disebut dengan wujud nilai dari *hablu minannas*.

#### Dilihat dari Sisi Fasilitas

Hotel Rangkayo Basa memberikan fasilitas yang sesuai dengan konsep syariah dan tidak memiliki unsur-unsur yang dilarang oleh agama islam. Menjadikan hotel yang memiliki rasa aman dan nyaman terhadap tamu yang berkunjung ke hotel merupakan kegiatan yang seharusnya ada dalam konsep syariah. Hotel Rangkayo Basa menyediakan tempat-tempat yang hanya dibolehkan oleh syariah islam, tidak menyediakan fasilitas yang dilarang oleh syariah islam diantaranya tempat minum alkohol dan kafe yang menyediakan makanan haram. Hotel Rangkayo Basa menyediakan *restaurant* dengan konsep yang terbuka dan dikontrol dengan sangat

baik oleh *staff* yang bekerja di Hotel Rangkayo Basa. Tidak hanya menyediakan *restaurant* Hotel Rangkayo Basa juga menyediakan *mushola* untuk tempat beribadah umat muslim yang datang dan berkunjung sebagai tamu hotelnya. Jaringan internet juga diberikan oleh pihak hotel agar tamu yang berkunjung untuk bekerja bisa melakukan pekerjaannya dengan lancar. Televisi yang diberikan untuk fasilitas tamu hotel juga hanya menampilkan stasiun televisi yang nasional. Hotel Rangkayo Basa tidak menyediakan fasilitas seperti kolam renang, *bar*, spa dan ruang karaoke. Hotel ini hanya berfokus pada pelayanan kamar yang membuat tamu hotel merasa nyaman dan aman ketika menginap di hotel ini.

Dilihat dari Sisi Dakwah dan Ibadah

Pihak hotel menerapkan syariah yang digunakan pada merek hotel memiliki niat untuk mengenalkan bagaimana konsep syariah yang dilakukan oleh hotel ini baik dalam bentuk syariah dalam berbisnis dan berdakwah dengan ketentuan agama islam. Sehingga, dalam hal ini pengelola hotel ini telah melakukan dakwah dan kegiatan amal dalam bekerja dengan halal. Kegiatan yang dilakukan oleh hotel ini merupakan bagian dari salah satu ibadah yang dibolehkan oleh agama islam dan Allah SWT.

Digunakannya konsep syariah dalam manajemen hotel, maka pihak hotel melakukan suatu seruan bersama untuk memajukan ekonomi yang berbasis syariah dengan mengambil andil menciptakan usaha yang menyorok ke syariah islam sebagai pedoman aturannya. Sehingga, hal ini merupakan pihak hotel telah melakukan dakwah dalam bidang ekonomi yang mempunyai tujuan untuk membumihngkan dan menyebarkan bisnis syariah sebagai salah satu yang dapat menjadi satu pilihan bagi setiap umat muslim dan pengusaha muslim.

Dilihat dari Sisi Kebijakan dan Peraturan

Kebijakan dan peraturan merupakan suatu hal yang sangat penting pada suatu organisasi ataupun lembaga, begitu juga dengan usaha Hotel Rangkayo Basa ini. Di Hotel Rangkayo Basa pemberlakuan syariah yang ada pada hotel ini dengan memperketat seleksi tamu yang akan menginap di hotel yang mana sebelum

melakukan *check-in* tamu hotel harus memperlihatkan buku nikah dan KTP kepada *receptionist* yang mana nanti akan di cek oleh *receptionist* apakah tamu hotel tersebut pasangan suami istri atau tidak. Jika, tamu hotel bukan pasangan suami istri maka tamu tersebut tidak dapat menginap di hotel ini. Begitu juga dengan suatu keluarga akan dilihat juga KK agar dapat memastikan apakah tamu tersebut benar-benar suatu keluarga atau tidak. Hal ini dilakukan oleh pihak hotel karena hotel tidak mau mengambil resiko jika terjadi hal-hal yang dilarang oleh agama.

Dilihat dari Sisi Keuangan

Hotel Rangkayo Basa melakukan transaksi keuangannya memanfaatkan jasa keuangan dari perankan syariah dan juga dibantu dengan tenaga yang ahli dibidang keuangan seperti lulusan akuntansi dan manajemen keuangan agar keuangan dari hotel ini lebih bisa diatur dengan detail dan jelas. Untuk tenaga yang ahli diidang keuangan nantinya akan *stay* di hotel untuk dapat melihat dan mengecek berapa besar pengeluaran dan pemasukan dalam sehari oleh hotel. Pemberian gaji karyawan hotel juga dibayarkan tepat pada waktunya karena itu merupakan hak dari karyawan tersebut.

#### **Analisis Asosiasi Merek Hotel Rangkayo Basa Kota Padang**

Berdasarkan dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan, dalam kegiatan operasional hotel, asosiasi merek Hotel Rangkayo Basa melakukan beberapa aktivitas hotel yang menciptakan asosiasi tersebut.

#### **4.2.1 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan Syariah**

Sebagai hotel syariah, Hotel Rangkayo Basa sudah tentu memiliki ikatan yang kuat dengan label syariah dan memiliki lingkungan yang bernafaskan islam. Beberapa kegiatan Hotel ini yang berkaitan dengan syariah adalah sebagai berikut.

Layanan menginap dan pembayaran berbasis syariah



Dalam menjalankan kegiatan ekonominya, Hotel Rangkayo Basa menggunakan syariah sebagai prinsipnya. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah menjalankan penginapan syariah, dimana setiap tamu yang masuk diwajibkan tidak melanggar syariat islam. Disamping itu, kegiatan pembayaran dilaksanakan dalam koridor syariah, dengan mengedepankan prinsip keterbukaan biaya. Keterbukaan akan biaya menjadi tarikan bagi masyarakat yang ingin menginap di hotel ini karena merasakan tidak dibohongi oleh pihak hotel.

#### Kehalalan makanan terjamin

Selain layanan menginap dan pembayaran, untuk menunjang kehalalan dalam kegiatan perhotelan, hotel ini menjamin setiap makanan dan minuman yang disajikan kepada para tamu adalah halal. Kehalalan makanan dan minuman sudah menjadi standar tersendiri dalam kegiatan di hotel ini. Hotel juga tidak menyediakan makanan dan minuman yang diharamkan oleh agama islam. Terjaganya kehalalan dari makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel menjadikan hotel semakin dilirik oleh masyarakat khususnya umat muslim yang ada di dunia.

#### Lingkungan islami

Dalam interaksi harian dan operasional di Hotel Rangkayo selalu memberikan kesan lingkungan islami sebagai cermin kegiatan perhotelan. Pihak hotel juga selalu melakukan shalat berjamaah dengan sesama karyawan hotel ketika waktu shalat masuk. Hotel juga tidak melakukan kegiatan apapun ketika waktu adzan sedang dikumandangkan. Tidak hanya melakukan shalat berjamaah karyawan hotel juga menjaga batasan antara wanita dan pria. Menjaga batasan antara wanita dan pria juga termasuk salah satu ajaran di agama islam. Terjaganya hubungan yang saling menghargai antara wanita dan pria menjadikan hotel ini terasa lebih nyaman dan aman sehingga lebih baik dilihat oleh masyarakat.

#### 4. Gaya hidup syariah menjadi fokus pemasaran

Kegiatan pemasaran Hotel Rangkayo Basa tidak lepas dari gaya hidup syariah yang semakin berkembang pada saat ini. Bisa dilihat dengan semua karyawan wajib menggunakan hijab atau jilbab saat sedang bekerja. Mengucapkan salam kepada

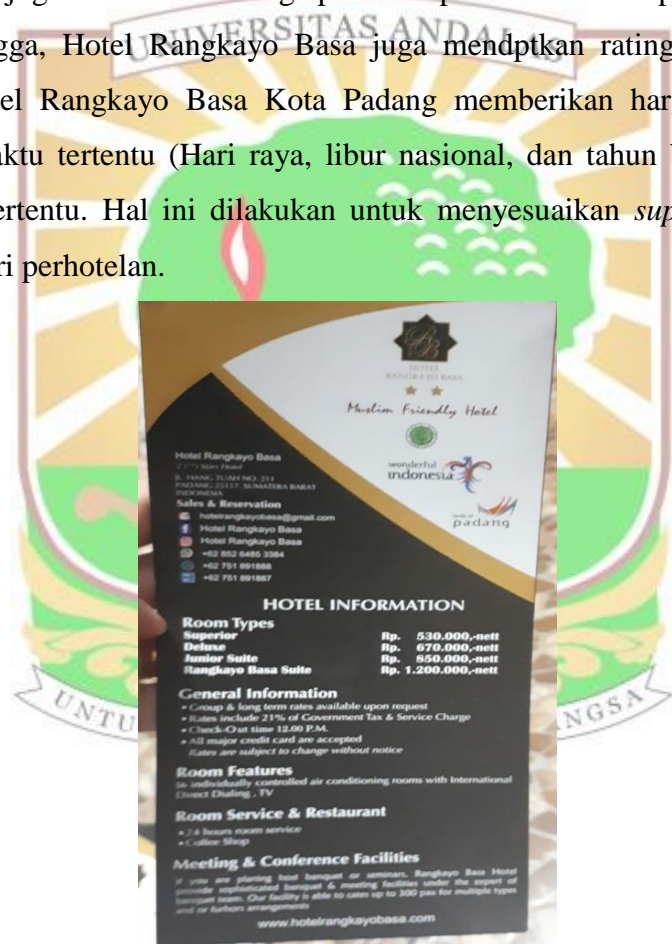
setiap tamu yang datang juga menjadikan gaya hidup yang sangat baik untuk menjalin tali silaturahmi antar sesama manusia.

#### 4.2.2 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan layanan menginap yang baik

Dalam menjalankan bisnis perhotelannya, Hotel Rangkayo Basa memberikan layanan menginap yang baik. Beberapa kegiatan yang dilakukan antara lain.

Memberikan harga promo pada waktu-waktu tertentu

Untuk memberikan harga yang terjangkau terhadap calon tamu hotel, Hotel Rangkayo Basa juga memberikan harga promo kepada calon tamu pada waktu-waktu tertentu. Sehingga, Hotel Rangkayo Basa juga mendapat rating yang baik oleh masyarakat. Hotel Rangkayo Basa Kota Padang memberikan harga yang *relative* berdasarkan waktu tertentu (Hari raya, libur nasional, dan tahun baru) dan promo dalam waktu tertentu. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan *supply dan demand* terhadap industri perhotelan.



Kamar bersih dan modern

Layanan kamar Hotel Rangkayo Basa memiliki total 52 layanan kamar, yang terdiri atas beberapa paket ruangan seperti, Rangkayo Basa suite, junior suite, deluxe, dan

superior. Penaataan kamar-kamar tersebut disusun secara rapi dan bersih, dimana kenyamanan menginap menjadi tujuan dari pelayanan kamar.



Layanan mengutamakan nyaman dan kepuasan pelanggan Hotel Rangkayo Basa Kota Padang mengedepankan layanan yang berpusat pada kenyamanan agar meningkatkan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan hal ini, Karyawan hotel berusaha sebaik-baiknya memberikan layanan dan berempati kepada pelanggan. Bentuk totalias pelayanan yang diberikan dengan bentuk karyawan yang dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secepatnya dan seoptimal mungkin dalam kadarnya masing-masing.

#### **4.2.3 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan layanan Convention Hall yang memadai**

Asosiasi hotel yang dilengkapi dengan layanan *Convention Hall* yang memadai seperti jika tamu hotel menginginkan acara *private* maka pihak hotel dapat menyediakan ruangan tersebut dan begitu juga jika tamu hotel menginginkan ruangan yang bisa digunakan untuk umum dengan banyaknya tamu yang akan datang nantinya maka pihak hotel juga mempunyai tempat yang besar untuk acara tersebut. Di Hotel Rangkayo Basa ini telah menyediakan beberapa ruangan yang bisa dipilih oleh tamu hotel sesuai dengan berapa tamu yang akan datang dalam suatu acaranya.

Namun, *convention hall* yang ada di hotel ini tidak boleh digunakan oleh sembarangan orang ataupun sembarangan komunitas. Hotel yang berkonsepkan islam akan tetap menjalankan peraturan yang sebagaimana syariah islam yang telah di ajarkan oleh Allah SWT. Jadi, untuk menggunakan *convention hall* di hotel ini perlu di lihat dulu bentuk acaranya seperti apa dan siapa saja yang akan datang dalam acara itu nantinya. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan norma agama islam.

Layanan *Convention Hall* ini memberikan layanan full day meeting, Half day Meeting, dan Full Board Meeting. Layanan tambahan yang diberikan juga berupa layanan catering dan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh pengguna *Convention Hall* ini. Layanan *Convention Hall* ini juga dibagi menjadi beberapa kapasitas tamu yang bisa masuk kedalamnya mulai dari 300 tamu, 150 tamu dan 50 tamu. Sehingga, nantinya tamu yang akan menyewa bisa memilih ruangan sesuai dengan banyaknya tamu yang akan datang.







#### **4.2.4 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan lokasi strategis**

Hotel Rangkayo Basa berlokasi di Jln. Hang Tuah No.211, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat. Lokasi ini membuat Hotel Rangkayo Basa memiliki lokasi hotel yang strategis dibanding dengan hotel lainnya.

Terletak di Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat

Hotel Rangkayo Basa berlokasi di Kota Padang yang merupakan Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat, hal ini menjadi salah satu keunggulan bagi hotel karena daerah Ibu Kota menjadi lokasi yang biasanya banyak dikunjungi oleh pendatang dari luar daerah, baik dalam maupun luar provinsi. Terletaknya Hotel Rangkayo Basa di Ibu Kota menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan yang terbaik untuk menjadikannya tempat penginapan ketika pergi liburan atau pergi dengan waktu yang cukup lama.

Berlokasi dekat dengan pantai

Salah satu pantai yang sering dikunjungi di Kota Padang adalah pantai yang terletak disepanjang Jln. Samudera. Jalan ini merupakan tembusan dari Jln. Hang Tuah yang merupakan lokasi Hotel Rangkayo Basa berdiri. Ketika pergi liburan akhir tahun pantai juga merupakan pilihan terbanyak untuk masyarakat saat pergantian tahun terjadi. Oleh karena itu, hotel ini menjadi pilihan yang sangat cocok untuk keluarga jika pergi liburan akhir tahun dan malam pergantian tahun.

Dekat dengan beberapa pusat perbelanjaan

Daerah tempat Hotel Rangkayo Basa berdiri merupakan salah satu zona ekonomi terbesar di Kota Padang, dimana disekitarnya berdiri Pasar Raya Kota Padang, Plaza Andalas (Ramayana), dan dekat dengan daerah pertokoan termasuk dengan toko buku dan wisata kuliner malam. Kebanyakan masyarakat memilih tempat yang strategis untuk pergi liburan dan pergi berkunjung ke kota-kota untuk kerjasama dan bisnis. Sehingga, hotel ini juga memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat dikarenakan tempatnya berada dilokasi yang sangat memadai untuk memenuhi keperluan-keperluan mendadak.

Dekat dengan berbagai lokasi wisata

Beberapa daerah lokasi wisata yang mudah dijangkau dari Hotel Rangkayo Basa diantaranya, Taman Budaya, Museum Adityawarman, Pantai Padang, Jembatan Siti Nur Baya, Gunung Padang, dan berbagai lokasi wisata lainnya. setiap pergi berlibur banyak orang mencari objek-objek wisata untuk dapat diamati dan dilihat-lihat. Terutama untuk siswa-siswi SD dan SMP yang biasanya melakukan pergi liburan akhir sekolah. Lokasi hotel ini yang dekat dengan lokasi wisata juga menjadikan hotel ini jadi pilihan bagi sekolah-sekolah sebagai tempat menginap ketika liburan akhir sekolah datang. Dekatnya lokasi hotel ini dengan tempat-tempat wisata menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri bagi tamu hotel yang menginap di hotel ini karena juga dapat menghemat biaya ketika liburan.

#### **4.2.5 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan pelayanan karyawan yang baik**

Dalam pengoperasian Hotel, Hotel Rangkayo Basa Kota Padang juga memiliki prinsip Growth with Trust (Tumbuh dengan Kepercayaan). Hotel Rangkayo Basa berprinsip bahwa kemajuan dan kesuksesan akan dapat diraih apabila memiliki kepercayaan yang baik dari pelanggan. Hal ini sudah diaplikasikan sejak tahun 2016 dimana kepuasan dan kepercayaan pelanggan menjadi titik tolak pada pelayanan yang diaplikasikan oleh setiap jajaran karyawan Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

Karyawan berempati dan simpati

Hotel Rangkayo Basa Kota Padang mengedepankan layanan yang berpusat pada kenyamanan agar meningkatkan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan hal ini,

Karyawan hotel berusaha sebaik-baiknya memberikan layanan dan berempati kepada pelanggan. Berempati dan simpati yang dilakukan oleh karyawan hotel ini dilihat ketika ada tamu hotel kebingungan dengan sesuatu seperti tidak bisa menggunakan *lift*, mencari lokasi-lokasi yang ingin dikunjungi oleh tamu hotel dan membantu tamu hotel untuk membawa barang bawaannya ke depan kamar hotel.

Karyawan ramah dan cepat tanggap

Selain meningkatkan kepuasan pelanggan melalui simpati dan empati dari karyawan, bentuk totalias pelayanan yang diberikan dengan bentuk karyawan yang dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secepatnya dan seoptimal mungkin dalam kadarnya masing-masing. Disamping itu keramahan petugas hotel juga menjadi modal utama dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

#### **4.2.6 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan periklanan dan pemesanan yang mudah diakses**

Hotel Rangkayo Basa Kota Padang melakukan kegiatan periklanannya diberbagai platform yang ada, seperti layanan pemesanan hotel online, website resmi, koran, hingga brosur/pamflet. Periklanan hotel dalam berbagai platform pemesanan layanan hotel online dan pemanfaatan website merupakan layanan utama yang dilakukan oleh Hotel Rangkayo Basa Kota Padang sebagai bentuk penyesuaian akan teknologi pada saat ini.

Hotel rangkayo basa menggunakan periklanan berbasis internet

Dalam mengikuti perkembangan zaman, Hotel Rangkayo Basa mulai merambah kegiatan periklanan kedalam ranah virtual. Hal ini dilakukan untuk memperkenalkan Hotel Rangkayo Basa kepada masyarakat lebih menyeluruh kepada masyarakat, dan dapat diakses dengan mudah dan cepat dimana saja.

Pemesanan layanan dapat dilakukan melalui internet

Disamping melaksanakan layanan periklanan secara online, Hotel Rangkayo Basa juga memberikan kemudahan dalam reservasi. Cara yang digunakan Hotel Rangkayo Basa adalah memasukan hotel ini kedalam beberapa layanan *e-commerce*. Beberapa

layanan *e-commerce* yang memuat Hotel Rangkayo Basa Kota Padang diantaranya adalah Trip.com, FindHotel.com, Agoda.com, Etrip.com, Travelola.com, Pegipegi.com, Booking.com, Tripadvisor.co.id, id.travel.com, tiket.com, nusatrip.com, dan beberapa layanan *e-commerce* lainnya.

Informasi hotel mudah didapat dan diakses melalui web resmi

Untuk mempermudah calon konsumen memperoleh informasi Hotel Rangkayo Basa, Hotel ini memberikan bentuk layanan berupa web resmi. Disamping untuk memberikan kemudahan informasi, web ini juga memberikan nilai tambah kepada calon konsumen dalam hal integritas dan legitimasi atas hotel bagi calon konsumen.



#### **4.2.7 Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan tokoh terkenal**

Nama Rangkayo Basa tidak bisa lepas dari beberapa tokoh terkenal yang pernah menyandang nama tersebut. Hal ini membuat Hotel Rangkayo Basa tidak bisa dilepaskan dari beberapa tokoh tersebut.

Brigjen Polisi Kaharoedin Dt. Rangkayo Basa (Gubernur Sumatera Barat pertama, 1958-1965)

Brigjen Polisi Kaharoedin Dt. Rangkayo Basa merupakan pemangku gelar Dt. Rangkayo Basa pertama. Tokoh ini disamping karir kepolisian yang sempat menjadi pejabat tinggi setingkat Kapolda, juga merupakan Gubernur Pertama Provinsi Sumatera Barat. Bagi pecinta sejarah, hal ini menjadi nilai kepuasan tersendiri.

H. Havid Datuk Rangkayo Basa (ketua asosiasi pegang emas kota padang, 2005-2020)

H. Havid Dt. Rangkayo Basa merupakan pendiri Hotel Rangkayo Basa. Beliau merupakan tokoh generasi ketiga yang menyandang gelar Dt. Rangkayo Basa. Beliau



merupakan tokoh berpengaruh di Kota Padang yang merupakan Ketua Asosiasi Pedagang Emas Kota Padang.

### **Analisis Kepuasan Pelanggan yang Menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang**

Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen baik itu rasa berupa kesenangan ataupun ketidaksenangan yang timbul akibat perbandingan antara merek satu dengan merek lainnya. Kesenangan terhadap merek dan produk karena konsumen merasa puas dengan barang/jasa yang diberikan oleh perusahaan. (Sudaryono, 2016)

Dari observasi yang dilakukan, penulis menemukan beberapa faktor yang membuat konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan Hotel Rangkayo Basa Kota Padang sebagai berikut.

#### **4.3.1 Bersyariah**

Salah satu faktor utama kepuasan pelanggan yang menginap di Hotel Rangkayo Basa adalah karena Hotel Rangkayo Basa merupakan hotel syariah. Disamping itu, dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya hotel ini juga menjaga prinsip-prinsip Islam dan senantiasa mencerminkan nuansa Islami yang kuat.

Beberapa pelanggan juga merasakan kepuasan terhadap layanan tersendiri, terutama pelanggan yang bergaya hidup Islami karena mereka tidak merasakan kecemasan akibat tamu lain yang melanggar aturan agama.

#### **4.3.2 Pelayanan Yang Baik**

Banyak konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan karyawan yang menunjukkan empati, cepat tanggap, dan disiplin. Disamping itu, karyawan juga dituntut memberikan pelayanan yang diminta oleh konsumen dengan sebaik-baiknya. Hal ini membuat banyak konsumen merasakan kepuasan tersendiri dalam segi pelayanan yang diberikan oleh Hotel Rangkayo Basa.

### **4.3.3 Harga Relatif Terjangkau**

Hotel Rangkayo Basa memberikan beberapa pilihan layanan menginap dengan berbagai variasi fasilitas dan harga yang di tawarkan. Hal ini membuat pelanggan dapat memilih dan menyesuaikan layanan dengan keuangan. Disamping itu, Hotel Rangkayo Basa juga memberikan harga *promo* pada waktu-waktu tertentu. Banyak pelanggan yang memesan layanan hotel setelah harga *promo* dikeluarkan oleh hotel.

### **4.3.4 Lokasi Strategis**

Lokasi Hotel Rangkayo Basa Kota Padang terletak di Jl. Hangtuah No. 211 Kota Padang adalah lokasi yang dipandang strategis. Lokasi ini dekat dengan Pantai Padang, pasar raya, Museum Adityawaran, Plaza Andalas, dan beberapa destinasi lainnya. Lokasi ini memberi kepuasan tersendiri kepada konsumen yang menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang.

### **4.3.5 Akses Informasi dan Pemesanan Layanan Mudah Diakses**

Salah satu faktor kepuasan pelanggan yang berpengaruh kuat pada saat sekarang ini adalah akses informasi dan pemesanan yang terbuka dan mudah diakses. Hotel Rangkayo Basa melalui web resminya, dan beberapa layanan *e-commers*, memberikan kemudahan tersebut. Sehingga, pelanggan mengalami kepuasannya tersendiri dengan mengetahui terlebih dahulu informasi sebelum dan ketika menginap.

### **4.3.6 Makanan**

Hal yang membuat konsumen merasa puas di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang juga adalah faktor makanan. Makanan di dihotel ini ditangani oleh cheff kelas dunia. Hal ini tentu membuat konsumen menjadi ketagihan dan puas. Disamping itu, kehalalan makanan membuat kepuasan pelanggan. Beberapa pelanggan memberikan rating yang baik terhadap makanan di Hotel Rangkayo Basa.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, didapat kesimpulan sebagai berikut:

Asosiasi merek yang ada di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang :

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan Syariah

Hotel Rangkayo Basa dengan konsep syariah melakukan setiap kegiatannya bernafaskan syariah islam baik dalam kegiatan sehari-harinya dan juga dengan lingkungan sekitarnya. Kegiatan yang bernafaskan islam yang dilakukan oleh Hotel Rangkayo Basa dalam hal menyediakan layanan menginap dan pembayaran berbasis syariah islam, menyediakan makanan yang menjamin kehalalannya, menjaga lingkungan hotel ini dengan lingkungan yang islami dan juga gaya hidup syariah menjadi fokus pemasaran di hotel ini.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan layanan menginap yang baik

Hotel Rangkayo Basa menyediakan penginapan yang baik dengan memberikan promo-promo pada waktu tertentu sehingga nantinya bisa mendapatkan rating yang baik dari masyarakat untuk hotel ini. Tidak hanya memberika promo-promo hotel ini juga menyediakan kamar yang bersih dan modern serta otel ini juga memberikan layanan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggannya. Hotel Rangkayo Basa sangat memikirkan bagaimana pelayanan yang baik untuk pelanggannya agar pelanggan dari hotel ini mendapatkan kenyamanan dan kepuasan.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan layanan *Convention Hall* yang memadai

Hotel Rangkayo Basa yang menyediakan layanan *Convention Hall* yang memadai untuk para pelanggan yang akan menggunakan *Convention Hall* tersebut. *Convention Hall* ini bisa digunakan oleh pelanggan Hotel Rangkayo Basa jika pelanggan tersebut ingin mengadakan suatu acara *private* dan begitu juga dengan pelanggan hotel yang ingin mengadakan acara umum maka pihak hotel akan menyediakan ruangan tersebut. *Convention Hall* yang disediakan oleh Hotel Rangkayo Basa juga menyediakan beberapa pilihan ruangan yang nantinya bisa di pilih oleh pelanggan hotel ini. *Convention Hall* yang disediakan oleh pihak hotel tidak dapat digunakan

oleh sembarang tamu ataupun komunitas karena hotel tetap menjaga konsepnya dengan konsep yang islami. Layanan *Convention Hall* juga menyediakan layanan *Full Day Meeting, Half Day Meeting, dan Full Board Meeting*.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan lokasi strategis

Hotel Rangkayo Basa dengan lokasi yang strategis membuat hotel ini menjadi nilai tersendiri bagi masyarakat. Nilai yang sangat baik bagi hotel ini dengan hotel ini terletak di Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat tidak hanya itu hotel ini juga terletak berdekatan dengan pantai dan pusat perbelanjaan serta lokasi wisata yang juga banyak terletak di sekitaran hotel ini. Hotel Rangkayo Basa ini juga terletak di dekat mesjid yang mana jika ada pelanggan yang ingin shalat berjamaah dengan masyarakat sekitar hotel maka pelanggan hotel ini bisa pergi ke mesjid yang ada dekat hotel tersebut.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan pelayanan karyawan yang baik

Hotel Rangkayo Basa dengan pelayanan karyawan yang baik juga sangat dituntut dalam sistem operasional hotelnya karena karyawan yang baik akan memberikan nilai yang baik pula untuk hotel itu sendiri. Karyawan yang berempati dan simpati terhadap pelanggan memberikan kenyamanan tersendiri bagi pelanggannya. Tidak hanya simpati dan empati karyawan hotel ini juga harus bersikap ramah dan cepat tanggap terhadap pelanggannya agar pelanggan dari hotel ini bisa menikmati layanan hotel ini dengan rasa puas dan nyaman.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan periklanan dan pemesanan yang mudah diakses

Hotel Rangkayo Basa dengan periklanan dan pemesanan yang mudah diakses juga telah dilakukan oleh hotel ini. Hotel ini telah membuat iklan dalam bentuk koran, website resmi, hingga brosur dan layanan pemesanan hotel secara online. Hotel Rangkayo Basa ini juga menggunakan periklanan berbasis internet, pemesanan hotel dapat juga dilakukan melalui internet serta informasi hotel juga bisa didapatkan dan diakses melalui website resmi.

Asosiasi Hotel Rangkayo Basa dengan tokoh terkenal

Hotel Rangkayo Basa dengan tokoh terkenal seperti Brigjen Kaharoedin Dt. Rangkayo Basa yang merupakan seorang pemangku gelar Dt. Rangkayo Basa



pertama. H. Havid Dt. Rangkayo Basa juga merupakan seorang yang berpengaruh di Kota Padang. Selain dari itu hotel ini juga sering dikunjungi oleh pejabat-pejabat daerah untuk menginap beberapa hari di hotel ini sampai urusan pekerjaannya selesai. Tidak hanya itu hotel ini juga sering dikunjungi oleh anggota dewan yang ada di daerah Sumatera Barat untuk urusan pekerjaan juga.

Faktor yang membuat konsumen yang menginap di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang merasa puas :

Bersyariah

Bersyariah menjadikan hotel ini semakin dilirik oleh masyarakat untuk menginap di hotel ini. Hotel ini juga menggunakan kegiatannya dengan konsep syariah sehingga membuat pelanggan yang datang merasakan kenyamanan dan keamanan ketika mengunjungi hotel ini. Rasa kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh hotel ini dengan konsep syariah membuat kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh pelanggan hotel ini. Konsep syariah yang dibuat oleh pihak hotel membuat hotel ini menjadi salah satu hotel yang diminati oleh pelanggan.

Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik diberikan oleh Hotel Rangkayo Basa dapat diberikan dalam bentuk menyambut pelanggan yang datang dengan senyum serta menanyakan kepada pelanggan yang datang apa yang bisa dibantu oleh pihak hotel. Rasa empati dan simpati yang diberikan oleh hotel ini juga menjadi salah satu bentuk pelayanan yang baik dari hotel ini. Tidak hanya rasa empati dan simpati hotel ini juga memberikan pelayanan cekat tanggap kepada pelanggan hotel yang datang.

Harga relatif terjangkau

Harga yang relatif terjangkau juga memberikan kepuasan yang baik terhadap pelanggan. Hotel Rangkayo Basa ini juga memberikan harga-harga promo yang diberikan sesuai dengan waktu-waktu tertentu seperti akhir tahun dan hari-hari penting. Memberikan harga promo merupakan salah satu cara dari hotel ini untuk memberikan kepuasan sendiri untuk pelanggan. Harga yang tidak terlalu tinggi membuat hotel ini menjadi salah satu pilihan yang cocok untuk menginap bagi pelanggan.

Lokasi strategis

Lokasi yang strategis membuat hotel ini menjadi pilihan yang sangat tepat untuk menginap ketika pergi liburan. Lokasi hotel ini yang berdekatan dengan tempat-tempat wisata, pantai dan tempat perbelanjaan serta mall sehingga membuat hotel ini menjadi pilihan yang cocok untuk menginap ketika pergi liburan.

Akses informasi dan Pemesanan Layanan mudah diakses

Akses informasi dan pemesanan layanan mudah diakses menjadikan informasi dari hotel ini dapat dilihat dimana saja. Informasi tentang hotel ini juga dapat dilihat diberbagai media sosial seperti di instagram, facebook, dan website hotel ini. Untuk pemesanan hotel ini juga dapat dipesan di aplikasi-aplikasi yang terdapat di handphone yang di instal.

Makanan

Makanan yang disajikan hotel ini merupakan salah satu faktor yang membuat hotel ini dikenal di masyarakat dan menjadi cerita bagi masyarakat yang pernah menginap di hotel ini. Makanan di hotel ini juga dijamin kehalalannya oleh pihak hotel karena pihak hotel menjual dan menyajikan makanannya sesuai dengan konsep islam. Pihak hotel membuat makanan dan minumannya dengan bahan-bahan yang halal sehingga terjamin kehalalan makanan dan minuman di hotel ini.

## 5.2 Saran

Terkait penelitian yang dilakukan terhadap Hotel Rangkayo Basa Kota Padang, penulis mempunyai beberapa saran untuk melaksanakan penelitian berikutnya:

Kegiatan magang dan observasi hendaknya dilakukan dengan serius dan sistematis.

Hendaknya data yang digunakan dalam melaksanakan penelitian kualitatif deskriptif dengan data lebih variatif dan lebih mendalam.

Memaksimalkan penggunaan teknologi secara maksimal guna memudahkan pengumpulan data dan pengolahan data.

Agar lebih dikenal oleh masyarakat luas Hotel Rangkayo Basa hendaknya lebih mempromosikan hotel di berbagai media sosial

Untuk perkembangan hotel dengan konsep syariah sebaiknya Hotel Rangkayo Basa tetap konsisten dalam menjalankan hotelnya dengan konsep syariah.

Agar terjalinnya hubungan yang baik antar sesama pelanggan dan karyawan hotel maka sebaiknya pelayanan yang baik harus ditingkatkan dan dipertahankan.

## Daftar Pustaka

- Agus Wijaya. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis Terapan, Volume 02 Nomor 01 (Juni, 2018) 1-16.
- Agusti, D dan Kunto Y.S. 2013. *Analisa Pengaruh Dimensi Ekuitas Merek terhadap Minat Beli Konsumen Midtown Hotel Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. 12(1). Surabaya.
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetak ke-13 Alfabeta. Bandung.
- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ardian, Billy Orto dan Wijaya, Ade Cristian. 2017. *Analisa Pengaruh Asosiasi Merek terhadap Loylitas Pelanggan JW MARIOTT Surabaya dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Perantara*. Jurnal Manajemen Perhotelan Petra. 31(12). Surabaya.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:Liberty
- Bowen, Jhon T, dan Cheen, Shiang-Lih, 2001. *The Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction*. Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol 13, Num 5, pp213-217.
- Djakfar, Muhammad. 2008. *Etika Bisnis Islami Tataran Teori dan Praktis*. Malang: UIN Malang Press.
- Dr. Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fadli Yonandes. 2017. *Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah. Yogyakarta.

- Fauzi, Mochammad. 2012. *Aktivitas Komunikasi Pemasaran Terpadu Dan Ekuitas Merek : Studi Deskriptif Kualitatif dalam Meningkatkan Ekuitas Merek di Hotel Grand Orchid*. Skripsi. Fakultas Komunikasi Dan Informatika Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Firmansyah, M. Anang. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek(Planning and Strategy)*. Qiara Media. Surabaya.
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Khan. M.N, Rizwan. M, Islam. F, Aabdeen. Z.U, Rehman. M. (2016). *The Effect of Brand Equity of Mobile Phones on*. American Journal of Business and Society, Vol. 1, No. 1, 2016, pp. 1-7.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa*. Cakra Books. Solo.
- Riduansyah. Suharyono dan Arifin, Zainul. 2016. *Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, dan Kesan Kualitas terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Ilmu Administrasi. 14(1). Malang
- Rusmiyati, Kurnia. 2015. *Regulasi Penggunaan Brand Syariah Pada Bisnis Perhotelan Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)*. Tesis Fakultas Hukum Bisnis. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta. 2015.
- Santoso, Tri Imam. 2013. *Pengaruh asosiasi Merek, Citra Merek, dan Sikap Merek terhadap Ekuitas Merek*. Jurnal Manajemen. 14(1). Yogyakarta.
- Simatupang, Ricard Burton. 2007. *Aspek Hukum dalam Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumarwan, Ujang dan Fauzi, Ahmad dkk. 2011. *Riset pemasaran dan Konsumen*. Cetak Pertama. PT. IPB Press.



## LAPORAN MAGANG

Nama : Viona Izky Putri  
 NIM : 1700512023  
 Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran  
 Institusi Tempat Magang : Hotel Rangkayo Basa Padang

1	Senin/ 02 Maret 2020	Breafing pagi dan memperkenalkan diri kepada seluruh karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang.	Instruksi	Mengikuti breafing pagi dan berkenalan dengan seluruh karyawan Hotel Rangkayo Basa.	Melalui kegiatan ini saya dapat berkenalan dan mengetahui siapa saja karyawan di Hotel Rangkayo Basa Padang dan Menjalin tali silaturahmi.
		Mengenal tempat-tempat dan bagian-bagian Hotel Rangkayo Basa.	Inisiatif	Melihat dan mengenal tempat, bagian serta fasilitas yang ada di Hotel Rangkayo Basa, seperti ruangan karyawan, mushola, tipe-tipe kamar dan tempat-tempat lainnya.	Dari kegiatan ini saya dapat mengetahui fasilitas yang ada di Hotel Rangkayo Basa. Sehingga, saya dapat mengenal semua tempat dan fasilitas di Hotel Rangkayo Basa Padang.
2.	Selasa/ 03 Maret 2020	Breafing pagi bersama seluruh karyawan Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Membahas apa saja yang di kerjakan pada hari itu.	Breafing pagi membantu menjalin hubungan antar karyawan menjadi semakin akrab dan mengetahui kerjanya.

		Mempelajari pekerjaan apa saja yang dilakukan di resepsionis.	Inisiatif	Memahami pekerjaan apa saja yang dilakukan di resepsionis seperti, check in tamu, check out tamu, reservasi, dan kegiatan apa saja yang ada dihari itu.	Dari kegiatan ini saya bisa mendapatkan pelajaran bagaimana melakukan dan melayani tamu ketika datang ke Hotel Rangkayo Basa Padang.
3.	Rabu/ 04 Maret 2020	Membuat Reservasi tamu Hotel Rangkayo Basa Padang.	Instruksi	Memasukan data tamu ke dalam arsip dan komputer seperti nama tamu, type kamar dan fasilitas yang diberikan kepada tamu sesuai dengan pilihan tamu Hotel Rangkayo Basa Padang.	Dengan menginput data tamu tersebut saya mengetahui bahwa setiap tamu yang datang ke Hotel Rangkayo Basa Padang memiliki perbedaan pilihan untuk menginap.
4.	Kamis/ 05 Maret 2020	Melakukan check out tamu di Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Melihat data dari tamu check out dan dicocokkan dengan data di resepsionis.	Dengan mencocokkan data dari tamu tersebut, saya mengetahui bahwasanya kita harus telitih di setiap pekerjaan.
5.	Jum'at/ 06 Maret 2020	Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisitif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.

6.	Sabtu/ 07 Maret 2020	Membuat kode wifi dalam bentuk voucer yang akan diberikan kepada tamu hotel.	Inisiatif	Membuat voucer dalam aplikasi yang telah disediakan oleh Hotel Rangkayo Basa Padang dan setelah itu di print lalu di potong.	Kenyaman dan fasilitas yang di berikan kepada tamu sangat mempengaruhi nilai suatu hotel.
----	----------------------------	--	-----------	--	---



7.	Minggu/ 08 Maret 2020	Mengchek inkan tamu yang telah reservasi.	Instruksi	Mengchek inkan tamu yang telah reservasi dan memberikan kunci sesuai dengan nomor kamar yang telah di bookingkan dan sesuai dengan type yang telah dipilih tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mengchek inkan tamu dan memberikan kunci kamar sesuai dengan pemesanan tamu.
8.	Senin/ 09 Maret 2020	Membuat bill tamu Hotel Rangkayo Basa Padang.	Intruksi	Membuat bill harga dari tamu yang menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang sesuai dengan harga yang telah disepakati dengan tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui cara bagaimana membuat bill di hotel .
9.	Selasa/ 10 Maret 2020	Membuat bill dari acara yang diadakan di Hotel Rangkayo Basa.	Inisiatif	Membuat bill dari acara atau kegiatan yang diadakan oleh institusi lain di Hotel Rangkayo Basa Padang seperti dari Dinas Pendidikan dan Riway Internasional.	Disini saya bisa mempeljari bagaimana kita membuat bill yang berkerja sama dengan pihak lain.
10	Rabu/ 11 Maret 2020	Izin dikarenakan ada kemalangan	Inisiatif	Orang tua laki-laki mengalami kecelakaan.	-



11.	Kamis/ 12 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.
		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkyo Basa Padang.	Intruksi	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
12.	Jum'at/ 13 Maret 2020	Izin karena kemalangan	Inisiatif	Merawat orang tua laki-laki paska kecelakaan.	-
13.	Sabtu/ 14 Maret 2020	Melayani tamu hotel	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.

		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
14.	Minggu/ 15 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.
		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang	Inisiatif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.

15.	Senin/ 16 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.
		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang	Inisiatif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
16.	Selasa/ 17 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.

		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang	Inisiatif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
17.	Rabu/ 18 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.
		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.



		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang	Inisiatif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
18.	Kamis/ 19 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.
		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang	Inisiatif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.

19.	Jumat/ 20 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.
		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang	Inisiatif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
20.	Sabtu/ 21 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.

		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkyo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang	Inisiatif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
21	Minggu/ 22 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.
		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkyo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.

		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang	Inisitif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkayo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
22.	Senin/ 23 Maret 2020	Memasukan data tamu yang belum masuk ke data komputer.	Instruksi	Mengambil data tamu yang ada di tempat penyimpanan lalu memsukannya ke dalam data arsip di komputer.	Kegiatan ini membuat saya menjadi oang yang lebih rapi lagi dalam bekerja.
23.	Selasa/ 24 Maret 2020	Membuat bill restaurant atas penjualan di hotel.	Instruksi	Memasukan bill restaurant dari tamu yang menginap di Hotel Rangkayo Basa Padang sesuai dengan harga yang telah disepakati dengan tamu	Dari kegiatan ini saya mengetahui cara bagaimana membuat bill restaurant di hotel.
24.	Rabu/ 25 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.



		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkyo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagi mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang	Inisitif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
		Mengchek inkan tamu yang telah reservasi.	Instruksi	Mengchek inkan tamu yang telah reservasi dan memberikan kunci sesuai dengan nomor kamar yang telah di bookingkan dan sesuai dengan type yang telah dipilih tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mengchek inkan tamu dan memberikan kunci kamar sesuai dengan pemesanan tamu.
25.	Kamis/ 26 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.

		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkyo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang	Inisitif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
		Mengchek inkan tamu yang telah reservasi.	Instruksi	Mengchek inkan tamu yang telah reservasi dan memberikan kunci sesuai dengan nomor kamar yang telah di bookingkan dan sesuai dengan type yang telah dipilih tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mengchek inkan tamu dan memberikan kunci kamar sesuai dengan pemesanan tamu.
26.	Jum'at/ 27 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.

		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkyo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang	Inisitif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
		Mengchek inkan tamu yang telah reservasi.	Instruksi	Mengchek inkan tamu yang telah reservasi dan memberikan kunci sesuai dengan nomor kamar yang telah di bookingkan dan sesuai dengan type yang telah dipilih tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mengchek inkan tamu dan memberikan kunci kamar sesuai dengan pemesanan tamu.
27.	Sabtu/ 28 Maret 22020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.

		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkyo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagi mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang	Inisitif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
		Mengchek inkan tamu yang telah reservasi.	Instruksi	Mengchek inkan tamu yang telah reservasi dan memberikan kunci sesuai dengan nomor kamar yang telah di bookingkan dan sesuai dengan type yang telah dipilih tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mengchek inkan tamu dan memberikan kunci kamar sesuai dengan pemesanan tamu.
28.	Senin/ 30 Maret 2020	Melayani tamu hotel.	Inisiatif	Jika ada tamu datang maka saya menanyakan, ada yang bisa di bantu, misalnya menjelaskan harga kamar untuk menginap.	Disini saya bisa belajar untuk berkata lebih lembut dan sopan,karena dalam melayani tamu hotel itu sangat penting.



		Memfotocopy identitas dari tamu hotel yang ingin menginap di Hotel Rangkyo Basa Padang.	Inisiatif	Sebelum menginap tamu hotel harus mengisi form data diri dengan identitas mereka dan kartu identitasnya di fotocopy dengan form nya seperti KTP atau Passport.	Saya lebih mengetahui bagai mana cara membuat identitas tamu yang akan menginap dihotel.
		Menchas kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang	Inisitif	Mengaktifkan kunci kamar hotel yang telah di booking tamu Hotel Rangkyo Basa Padang dan di packing dalam tempat kunci serta di berikan di dalamnya kupon wifi dan sarapan pagi untuk tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mempacking kunci kamar untuk tamu.
		Mengchek inkan tamu yang telah reservasi.	Instruksi	Mengchek inkan tamu yang telah reservasi dan memberikan kunci sesuai dengan nomor kamar yang telah di bookingkan dan sesuai dengan type yang telah dipilih tamu.	Dari kegiatan ini saya mengetahui bagaimana cara mengchek inkan tamu dan memberikan kunci kamar sesuai dengan pemesanan tamu.
29.	Sselasa/ 31 Maret 2020	Izin orangtua laki-laki meninggal.	Inisiatif	Dikarenakan orangtua laki-laki meninggal dunia.	

30.	Rabu/ 01 April 2020	Izin orangtua laki-laki meninggal.	Inisiatif	Dikarenakan orangtua laki-laki meninggal dunia.	
31.	Kamis/ 02 April 2020	Izin orangtua laki-laki meninggal.	Inisiatif	Dikarenakan orangtua laki-laki meninggal dunia.	
32.	Jum'at/ 03 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Bocoran Brosur Rangakyo Basa Padang”.	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangakyo Basa.
33.	Sabtu/ 04 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Hotel Syariah Rangakyo Basa Padang”.	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangakyo Basa.



34.	Senin/ 06 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “Rekomended Hotel Rangakyo Basa Padang”.	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangakyo Basa.
35.	Selasa/ 07 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “.Wisata Asik Kota Padang”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangakyo Basa.
36.	Selasa/ 08 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Hotel Rangakyo basa Padang Panjang”.	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangakyo Basa.
37.	Rabu/ 09 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Review Hotel Rangakyo Basa Kota Padang”.	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangakyo Basa.



38.	Kamis/ 10 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangkyo Basa yang berjudul “ Rangkyo Basa Hotel Syariah Padang”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkyo Basa.
39.	Jum'at/ 11 april 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangkyo Basa yang berjudul “ 8 Tempat yang tidak boleh Kamu Lewatkan Ketika di Padang”.	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkyo Basa.
40	Sabtu/ 12 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangkyo Basa yang berjudul “ Hotel dengan Meeting Room Buat Rapat “.	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkyo Basa.
41	Senin/ 14 April 2020	WFH	Intruksi	Izin karena mendoa 14 hari papa meninggal dunia.	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkyo Basa





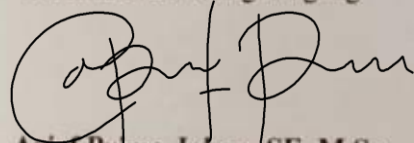
42	Selasa/ 15 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Hotel Family Friedly Kota Padang”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkayo Basa
43	Rabu/ 16 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Beberapa ulasan Hotel Rangkayo Basa “	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkayo Basa
44	Kamis/ 17 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Hotel Santuy Tepi Laut padang”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkayo Basa
45	Jum’at 18 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Alasan Merekomendasikan Hotel Rangkayo”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkayo Basa



45	Sabtu/ 19 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ 9 Alasan memilih hotel Rangkayo Basa”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkayo Basa
46	Senin/ 21 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Kumpulan React Hotel Rangkayo Basa”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkayo Basa
47	Selasa/ 22 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Rekomendasi Hotel Keluarga di Daerah padang”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkayo Basa
48	Rabu/ 23 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul “ Hotel Dengan Convention Hall Padang”	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangkayo Basa

No	Hari/Tanggal	Kegiatan Magang	Sifat Pelaksanaan Magang	Deskripsi Pelaksanaan	Pembelajaran Yang Diperoleh
49	Kamis/ 24 April 2020	WFH	Intruksi	Membuat tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul " Hotel Dekat Pantai Padang"	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangakyo Basa
50	Jum'at/ 25 April2020	WFH	Intruksi	Membuat blog dengan tema Hotel Rangakyo Basa yang berjudul " Padang Panjang ? Hotel Rangakyo Basa aja".	Disini saya bisa belajar untuk bagaimana cara untuk membuat blog dan mempromosikan serta memasarkan Hotel Rangakyo Basa.

Padang, 28 April 2020  
Mengetahui,  
Dosen Pembimbing Magang



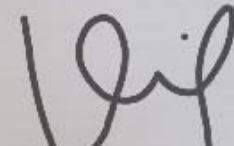
Ariel Prima Johan, SE. M.Sc  
NIP. 198712162014041001

Padang, 28 April 2020  
Mengetahui,  
Pembimbing Lapangan



Ria Sasmira  
RANGKAYO BASA

Disusun oleh



Viona Izky Putri  
1700512023

**FORM NILAI MAGANG PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS ANDALAS**

**I. Data Mahasiswa Dan Instansi/Perusahaan**

1. Nama Mahasiswa : Viona Izky Putri
2. No. BP : 1700512023
3. Program Studi : DIII ManajemenPemasaran
4. Lama Magang (mulai tgl s/d tgl) : 02 Maret 2020 s/d 25 April 2020
5. Instansi / Perusahaan : Hotel Rangkayo Basa
6. Alamat Instansi/Perusahaan : Jl. Hang Tuah No.211, Padang, Sumatera Barat

**II. Penilaian**

No	Unsur Yang Dinilai	Nilai
A	Kedisiplinan	85
1	Ketaatan Waktu	85
2	Tanggung Jawab Terhadap Tugas	85
3	Kehadiran	85
	<b>Rata-Rata (A)</b>	<b>85</b>
B	Kompetensi Utama	
1	Pengetahuan Tentang Pekerjaan Sesuai Bidang Ilmu	85
2	Keterampilan Sesuai Bidang Ilmu	85
3	Sikap Kerja	85
	<b>Rata-Rata (B)</b>	
C	Penggunaan Teknologi Informasi	80
D	Komunikasi	85
E	Kerjasama Tim	85
F	Pengembangan Diri	85
G	Penampilan/Kerapihan	90
	<b>Nilai Rata-Rata</b>	<b>85</b>



Ketentuan Penilaian

90-100 : Sangat Baik

**70-89 : Baik**

60-69 : Cukup

Tanggal Penilaian	:	28 April 2020
Nama Penilai	:	Ria Sasmita
Jabatan Penilai	:	HRD
Tanda Tangan dan Stempel Instansi/Perusahaan	:	



HOTEL RANGKAYO BASA