

TUGAS AKHIR

Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri Padang

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



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Kala hari diganti senja,
Sang raja terang pun menyembunyikan wajahnya,
Di atas sana,
Semburat merag bercampur jingga,
Sadarkan betapa indahny semesta.



Pujian ini kuhantarkan kehadiran Engkau,
Yaa Allahu Yaa Rabbi,
Terimakasih atas segala rahmad dan karunia yang telah Engkau berikan,
Kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang kucintai,
Dengan segala ketulusan hati,
Rocky Rivaldo

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah, rahmat dan hidayah Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafa'at nya di akhirat nanti.

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Peran *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri Padang”.

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Program Studi Manajemen Pemasaran pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi, tetapi pada akhirnya dengan adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Pada kesempatan ini maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

1. Kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada orang tua penulis, yaitu mama (Rosa) yang selalu memberikan semangat, motivasi dan juga doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Kepada saudara penulis yaitu bang odan, nok, lala, nca, aldi yang sudah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.



4. Kepada keluarga penulis yaitu tante elsa, mami linda, mama vera, papi ben dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil.
5. Kepada Ibu Dr. Rita Rahayu, SE., MSi., Ak., CA selaku Koordinator Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
6. Kepada Ibu Laela Susdiani, SE, M.Com (App.Fin) selaku Kepala Program Studi Manajemen Pemasaran yang selalu memberikan arahan dengan tulus kepada penulis.
7. Kepada Ibu Chairunnisya SE, MM, selaku dosen pembimbing tugas akhir penulis yang telah memberikan arahan dengan tulus mulai dari awal pembuatan tugas akhir hingga sampai saat ini.
8. Kepada teman-teman penulis yaitu Robert, Andre, Jehan, Iman, Kepin dan seluruh teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
9. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah turut ikut serta dalam membantu penyelesaian Tugas Akhir ini. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.



Padang, 9 Februari 2022

Penulis, Rocky Rivaldo

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.4 MANFAAT MAGANG.....	4
1.5 METODE MAGANG.....	5
1.6 RUANG LINGKUP PEMBAHASAN.....	5
1.7 TEMPAT DAN WAKTU MAGANG.....	6
1.8 SISTEMATIKA PENULISAN.....	6
BAB II.....	8
2.1 PEMASARAN JASA.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	9
2.1.2 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 Jenis-jenis Pemasaran Jasa.....	10
2.2 KUALITAS PELAYANAN.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	14



2.3 KEPUASAN PELANGGAN	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.4 <i>HOUSEKEEPING</i>	19
2.4.1 Pengertian <i>Housekeeping</i>	19
2.4.2 Seksi-Seksi Pada <i>Department Housekeeping</i>	20
BAB III	21
3.1 Sejarah Berdirinya Hotel Grand Zuri Padang	21
3.2 Visi, Misi dan Motto Hotel Grand Zuri Padang	22
3.3 Struktur Organisasi Hotel Grand Zuri Padang	23
3.4 Kegiatan Utama Hotel Grand Zuri Padang	24
BAB IV	30
4.1 Peranan <i>Housekeeping</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Hotel Grand Zuri Padang.	30
4.2 Prosedur Pekerjaan <i>Housekeeping</i> Pada Hotel Grand Zuri Padang	37
4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	39
BAB V	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Struktur Organisasi Hotel Grand Zuri Padang.....2



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1.1 Penampilan Karyawan Hotel Grand Zuri Padang.....	31
Gambar 4.1.1.2 Fasilitas dan Perlengkapan Hotel Grand Zuri Padang.....	34
Gambar 4.1.5 Empati Karyawan Hotel Grand Zuri Padang.....	36
Gambar 4.3 Survei Kepuasan Pelanggan Melalui <i>Google Platform</i>	46

