



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

EVALUASI PELAYANAN MELALUI UMPAN BALIK PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL NEO TENDEAN JAKARTA



MUHAMAD ALVITO ARDIANSYAH
NIM: 2305311004

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma 3
Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Muhamad Alvito Ardiansyah
NIM : 2305311004
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Evaluasi Pelayanan Melalui Umpan Balik
Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan
Pelanggan Di Hotel NEO Tendean Jakarta

Depok, 22 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.
NIP. 198609082020122006

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP. 198007112015041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP. 198007112015041001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

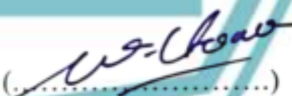
Nama : Muhamad Alvito Ardiansyah
NIM : 2305311004
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Evaluasi Pelayanan Melalui Umpan Balik Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel NEO Tendeand Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma-3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 22 Juli 2026
Waktu : 10.30 – 11.30 WIB

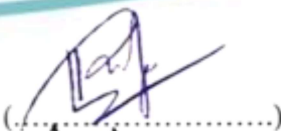
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr., Wahyudi Utomo , S.Sos., M.Si.
NIP : 198007112015041001

()

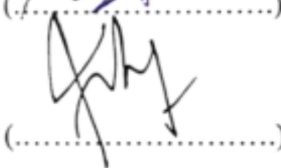
Penguji 1 : Restu Jati Saputro , S.Si., M.Sc.

NIP : 198801142019031005

()

Penguji 2 : Riza Hadikusuma , M.Ag.

NIP : 197404032001121002

()



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Melalui Umpan Balik Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel NEO Tendean Jakarta” dengan baik dan tepat waktu. Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan seluruh rangkaian tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan uluran tangan berbagai pihak yang telah tulus memberikan dukungan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga dan selaku dosen pembimbing, atas bimbingan serta motivasi yang diberikan kepada penulis.
3. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si. selaku Kepala Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis.
4. Seluruh dosen Administrasi Niaga, atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
5. Staff administrasi jurusan Administrasi Niaga, atas bantuan dan kerja sama dalam proses pengurusan administrasi tugas akhir ini.
6. Terima kasih kepada Ibu atas kasih sayang, doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Tugas akhir ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa syukur, hormat, dan terima kasih atas segala perjuangan Ibu. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan.
7. Untuk Almarhum Ayah, terima kasih atas kasih sayang, doa, didikan, dan perjuangan yang telah diberikan semasa hidup. Tugas akhir ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa cinta, hormat, dan terima kasih. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, ampunan, serta menempatkan Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Terima kasih kepada keluarga penulis (Abang, Kakak, dan Tante) atas doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada kalian semua.
9. *Enjoy Today* (Adam, Azka, Dini, Firman, Fitriani, Gilang, Juli, Kevin, Renanda, Sakha) sebagai sahabat yang memberikan doa, motivasi dan semangat serta mendukung penulis sedari awal masa perkuliahan sampai tugas akhir ini dibuat
10. Orang terdekat penulis (Yunita Angraeni, Wildan Ahmad Dani, Azuan Sebastian) terima kasih telah menemani, memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran dan kebersamaan yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
11. Tim Persija Jakarta, terima kasih telah menjadi sumber motivasi dan semangat bagi penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini. Dukungan secara tidak langsung melalui setiap perjuangan dan semangat yang ditunjukkan menjadi inspirasi bagi penulis untuk terus melangkah hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi penulis dan pembaca

Depok, 22 Juli 2026

Muhamad Alvito Ardiansyah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pelayanan.....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.2 Manfaat Pelayanan.....	6
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Umpan Balik Pelanggan.....	8
2.3.1 Pengertian Umpan Balik Pelanggan.....	8
2.3.2 Bentuk Umpan Balik Pelanggan	9
2.3.3 Manfaat Umpan Balik Pelanggan.....	9
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.4.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.4.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
3.1 Sejarah Perusahaan	13



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2 Visi dan Misi Perusahaan	15
3.3 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	15
3.4 Tugas dan Wewenang Perusahaan	17
3.5 Aktivitas Perusahaan	19
BAB IV PEMBAHASAN	20
4.1 Pelaksanaan Pengumpulan Umpan Balik Pelanggan di Hotel Neo Tendean Jakarta.....	20
4.2 Media Pengumpulan Umpan Balik Pelanggan di Hotel Neo Tendean	29
4.3 Peran Umpan Balik Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	40
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel NEO Tendea.....	14
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Hotel NEO Tendea Jakarta	15
Gambar 4. 1 Alur Pelaksanaan Pengumpulan Umpan Balik Pelanggan dan Evaluasi Pelayanan di Hotel NEO Tendea	20
Gambar 4. 2 Contoh Form Umpan Balik Pelanggan	23
Gambar 4. 3 Contoh Ulasan Pelanggan Melalui Google Review	24
Gambar 4. 4 Contoh Penangan Keluhan Secara Langsung Melalui WhatsApp. 25	
Gambar 4. 5 Pencatatan Umpan Balik Pelanggan dan Contoh Penyampain Umpan Balik Pelanggan	27
Gambar 4. 6 Barcode Google Review Hotel Neo Tendea Jakarta.....	30
Gambar 4. 7 Contoh Pencarian Melalui Smartphone Langsung Untuk Mengisi Ulasan di Google Review.....	32
Gambar 4. 8 Contoh Umpan Balik Positif Melalui Google Review.....	33
Gambar 4. 9 Contoh Umpan Balik Negatif Tanpa Keterangan Melalui Google Review.....	33
Gambar 4. 10 Contoh Pengumpulan Umpan Balik Melalui WhatsApp	35
Gambar 4. 11 Contoh Permintaan Umpan Balik yang Tidak Direspon Oleh Pelanggan	36
Gambar 4. 12 Contoh Catatan Umpan Balik Pelanggan Secara Langsung	37
Gambar 4. 13 Contoh Keluhan Pelanggan Mengenai Makanan	41
Gambar 4. 14 Contoh Ulasan Pelanggan Mengenai Makanan yang Telah Diperbaiki	42



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penggunaan Data Tugas Akhir	50
Lampiran 2 Hasil Wawancara	51
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	58
Lampiran 4 Hasil Observasi.....	60
Lampiran 5 Hasil Uji Turnitin	62





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan dikenal sebagai salah satu sektor jasa yang terus berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat, terutama di kota besar seperti Jakarta. Banyaknya pilihan hotel yang tersedia membuat setiap hotel harus bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan terbaik agar pelanggannya tidak beralih ke tempat lain. Pelanggan tidak hanya memperhatikan fasilitas yang ditawarkan, tetapi juga kualitas pelayanan yang mereka rasakan secara langsung selama menginap. Lu'ailik (2023:1395) menegaskan bahwa kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh seberapa baik pelayanan yang diberikan hotel. Kondisi inilah yang mendorong setiap hotel untuk terus memperhatikan standar layanannya agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan bukan sekadar target operasional, melainkan juga cerminan loyalitas tamu dan reputasi hotel di mata masyarakat. Tamu yang puas cenderung memberikan ulasan positif dan secara sukarela merekomendasikan hotel kepada orang-orang terdekatnya. Suprina (2022:233) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek krusial dalam industri perhotelan karena tamu yang puas cenderung kembali menggunakan layanan hotel dan merekomendasikannya kepada orang lain. Karena itulah, memahami tanggapan pelanggan secara langsung menjadi langkah yang tidak bisa diabaikan oleh pihak hotel.

Umpan balik pelanggan hadir sebagai salah satu cara yang paling efektif untuk mengetahui kualitas layanan dari sudut pandang tamu. Kritik, saran, dan penilaian yang disampaikan pelanggan memberikan gambaran nyata tentang aspek layanan yang sudah baik dan yang masih perlu dibenahi. Informasi ini sangat berharga bagi hotel dalam menyusun langkah perbaikan yang tepat, sekaligus memastikan bahwa layanan yang sudah berjalan baik tetap terjaga kualitasnya.

Evaluasi pelayanan menjadi bagian penting dalam operasional hotel karena membantu pihak hotel mengenali kekurangan dan kendala yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius. Berdasarkan data

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

umpan balik yang diterima Hotel Neo Tendean Jakarta pada periode Januari hingga Mei, tercatat sebanyak 100 umpan balik negatif yang disampaikan oleh pelanggan. Masukan negatif tersebut mencakup berbagai aspek, di antaranya keluhan mengenai kondisi fasilitas hotel yang dinilai kurang memadai, kualitas makanan yang dianggap belum memenuhi harapan tamu, serta kondisi kamar yang dinilai tidak sepenuhnya sesuai dengan standar kenyamanan yang diharapkan. Berbagai keluhan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara layanan yang diberikan dan harapan pelanggan. Apabila permasalahan ini tidak segera ditangani melalui evaluasi dan tindak lanjut yang tepat, kepuasan pelanggan berpotensi terus menurun dan berdampak pada reputasi hotel secara keseluruhan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan umpan balik di Hotel Neo Tendean Jakarta masih memerlukan perhatian lebih. Meskipun hotel ini telah menjalankan evaluasi pelayanan berbasis umpan balik pelanggan, keberadaan 100 umpan balik negatif dalam kurun waktu lima bulan mencerminkan bahwa proses evaluasi dan tindak lanjut atas masukan pelanggan belum berjalan secara optimal. Masih terdapat sejumlah aspek layanan yang memerlukan perbaikan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan tamu.

Kurniasari (2019:129) menyebutkan bahwa pelayanan prima merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pernyataan ini semakin menegaskan bahwa evaluasi pelayanan yang dijalankan secara konsisten dan berbasis umpan balik pelanggan memiliki peran yang nyata dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan tamu. Tanpa evaluasi yang berjalan dengan baik, hotel akan kesulitan mengetahui aspek mana yang perlu dipertahankan dan mana yang harus segera diperbaiki.

Berdasarkan uraian tersebut, evaluasi pelayanan melalui umpan balik pelanggan memiliki peran yang nyata dalam mendukung peningkatan kepuasan tamu pada industri perhotelan. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan ini lebih dalam melalui penelitian yang berjudul **"Evaluasi Pelayanan melalui Umpan Balik Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel Neo Tendean Jakarta"**.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Rumusan Masalah

Uraian pada latar belakang tersebut mendorong penulis untuk menyusun beberapa pertanyaan penulisan yang menjadi acuan dalam mengkaji pelaksanaan pengumpulan umpan balik pelanggan di Hotel Neo Tendeana Jakarta. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan pengumpulan umpan balik pelanggan di Hotel Neo Tendeana Jakarta?
- b. Apa saja media yang digunakan untuk memperoleh umpan balik pelanggan di Hotel Neo Tendeana Jakarta?
- c. Bagaimana peran umpan balik pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Neo Tendeana Jakarta?

1.3 Tujuan

Mengacu pada rumusan masalah yang telah disusun, penulis menetapkan sejumlah tujuan yang hendak dicapai melalui penulisan tugas akhir ini. Tujuan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan pelaksanaan pengumpulan umpan balik pelanggan di Hotel Neo Tendeana Jakarta.
- b. Mendeskripsikan media yang digunakan untuk memperoleh umpan balik pelanggan di Hotel Neo Tendeana Jakarta..
- c. Menjelaskan fungsi umpan balik pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Neo Tendeana Jakarta.

1.4 Manfaat Penulisan

Penyusunan tugas akhir ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang dimaksud dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman penulis mengenai penerapan umpan balik pelanggan sebagai sarana evaluasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. Selain itu, penulis juga dapat memahami secara lebih mendalam proses pengumpulan,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengelolaan, dan pemanfaatan umpan balik pelanggan yang diterapkan di Hotel NEO Tendeand Jakarta.

- b. Bagi perusahaan (Hotel NEO Tendeand), hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Hotel NEO Tendeand Jakarta dalam mengelola umpan balik pelanggan secara lebih efektif. Selain itu, penulisan ini juga dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya pemanfaatan umpan balik pelanggan sebagai dasar perbaikan pelayanan guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.
- c. Bagi dunia ilmu pengetahuan, penulisan ini diharapkan dapat menambah referensi dan informasi mengenai pemanfaatan umpan balik pelanggan sebagai alat evaluasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya pada bidang perhotelan. Selain itu, hasil penulisan ini dapat menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.
- d. Bagi institusi pendidikan, penulisan ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa maupun pihak institusi pendidikan mengenai evaluasi pelayanan, pengelolaan umpan balik pelanggan, dan kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan. Selain itu, hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai sumber informasi yang mendukung kegiatan akademik dan penelitian di masa mendatang.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan akurat guna menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, penulis menempuh beberapa metode pengumpulan data selama proses penyusunan tugas akhir ini. Metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung terhadap proses pengumpulan umpan balik pelanggan yang diterapkan di Hotel NEO Tendeand Jakarta. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas karyawan dalam memperoleh, mencatat, dan menindaklanjuti umpan balik pelanggan yang disampaikan melalui berbagai media, seperti *Google*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Review, WhatsApp, maupun komunikasi langsung dengan tamu. Melalui observasi ini, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pengelolaan umpan balik pelanggan di hotel.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang terkait dalam pengelolaan umpan balik pelanggan, yaitu Departemen *Sales Marketing* Hotel NEO Tendean Jakarta dan Departemen *Front Office*. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai proses pengumpulan umpan balik pelanggan, media yang digunakan, tindak lanjut atas masukan pelanggan, serta peran umpan balik pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Daftar pertanyaan wawancara dapat dilihat pada lampiran.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti data *Google Review*, tangkapan layar percakapan *WhatsApp* dengan pelanggan, catatan umpan balik pelanggan, data kunjungan ulang tamu, serta dokumen dan informasi lain yang mendukung pembahasan mengenai pengelolaan umpan balik pelanggan di Hotel NEO Tendean Jakarta. Dokumentasi tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Sinambela dalam Susepti, dkk. (2017:29), pelayanan adalah aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan kebutuhan tersebut. Selanjutnya menurut Sampara Lukman dalam Sawir (2020:83), pelayanan adalah kegiatan yang terjadi melalui hubungan langsung antara satu orang dengan orang lain yang bertujuan memberikan kepuasan pada pelanggan. Namun menurut Ratminto dalam Sawir (2020:84), pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi karena interaksi pelanggan dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan oleh Perusahaan pemberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah pelanggan

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis dapat berpendapat bahwa pelayanan adalah interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan, membantu menyelesaikan masalah, dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan tidak hanya berfokus pada penyediaan kebutuhan, tetapi juga pada kualitas hubungan, sikap, dan kemampuan pemberi layanan dalam menciptakan pengambilan keputusan.

2.1.2 Manfaat Pelayanan

Menurut Sirna, dkk. (2025:2-3), manfaat pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Membantu memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan.
- b. Berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik untuk setiap klien.
- c. Membiasakan karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan layanan pelanggan yang prima.
- d. Berkontribusi pada pencapaian standar pelayanan perusahaan.
- e. Membantu karyawan menyampaikan manfaat dan keunggulan layanan kepada pelanggan.
- f. Mendukung upaya perusahaan untuk membangun reputasi yang baik di mata masyarakat melalui pelayanan yang memuaskan pelanggan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Umpan balik pelanggan terbukti memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Neo Tendeand Jakarta. Masukan yang diterima digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui aspek layanan yang sudah berjalan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan. Umpan balik juga menjadi landasan dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas layanan, seperti penambahan variasi sarapan dan peningkatan pengawasan kebersihan kamar. Tindak lanjut yang dilakukan berdasarkan masukan pelanggan mencerminkan kesungguhan hotel dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu, sehingga kepuasan pelanggan dapat meningkat dan pengalaman menginap yang lebih baik dapat tercipta.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dirumuskan, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Hotel Neo Tendeand Jakarta dalam meningkatkan mutu layanan melalui pengelolaan umpan balik pelanggan yang lebih optimal, serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian yang akan datang. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Hotel Neo Tendeand Jakarta disarankan untuk lebih mendorong partisipasi pelanggan dalam menyampaikan umpan balik, salah satunya dengan memberikan apresiasi atau insentif kecil kepada tamu yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, seperti voucher diskon menginap, atau bentuk penghargaan lain yang dapat diberikan saat proses check-out maupun melalui media digital setelah masa menginap berakhir. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi pelanggan untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan tanggapan. Semakin banyak umpan balik yang terkumpul, semakin lengkap pula informasi mengenai kebutuhan, harapan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan dasar evaluasi layanan secara lebih akurat.
- b. Proses pengelolaan dan analisis umpan balik yang diterima perlu terus dibenahi oleh Hotel Neo Tendeand Jakarta. Setiap masukan, baik berupa pujian, saran, maupun keluhan, sebaiknya didokumentasikan dan dikaji secara berkala agar



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

hotel dapat mengenali pola permasalahan yang kerap muncul. Data yang dikelola secara lebih terstruktur akan membantu pihak hotel menentukan prioritas perbaikan layanan secara lebih efektif dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

- c. Hotel Neo Tendean Jakarta disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan tindak lanjut terhadap setiap umpan balik yang diterima. Respons yang cepat dan perbaikan yang nyata akan membuat pelanggan merasa dihargai serta memperkuat kepercayaan mereka terhadap hotel. Perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan masukan pelanggan dapat membantu hotel menjaga kualitas layanannya, meningkatkan kepuasan tamu, serta mendorong terjadinya kunjungan ulang di masa mendatang.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Ambas, J., Rachman, E., Siswati, S., Tahir, A., Amin, A. N., Laksono, R. D., Suhermi, Lenggono, K. A., Jotlely, Kainama, M. D., & Siahaan, S. M. (2025). *Manajemen Pelayanan Sektor Publik* (J. Ambas & A. N. Amin (eds.); 1st ed.), Sumedang. Mega Press.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. 3(September), 171–180.
- Hendrayani, E., Basir, B., Abidin, Z., & Bakti Utomo. (2024). *Dampak Umpan Balik Pelanggan, Kualitas Layanan, dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Kompetitif Perusahaan Teknologi di Indonesia*. 7, 6620–6628.
- Kurniansah, R., Surwiyanta, A., Wiratmo, L. B., Heykal, M., Simanjuntak, V. C., Martins, L. V., Setyawulan, E. S., Harwiki, W., Yudawisastra, H. G., Wijayanti, A., Parta, I. N., Baswarani, D. T., & Darsana, I. M. (2024). *Kode Etik Pariwisata* (P. P. Juniarta (ed.)). Bali. CV Intelektual Manifes Media.
- Kurniasari, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bogor*. 3(1), 1–3. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta%0APengaruh>
- Lu'ailik. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel: Literatur Review*. 3(2), 1395–1402.
- Mirsya, S., Nasution, A., & Nasution, A. E. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan*. 2, 1–12.
- Mujito, Irawati, D. O., & Asri, T. K. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima* (A. Fitriyanti (ed.); 1st ed.). Tasikmalaya. Edu Publisher.
- R Dewi Pratiwi. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata* (1st ed.). Tasikmalaya. CV Budi Utama.
- Raharjo, P. G., Kaniawati, K., Octaviani, R. D., Harinie, L. T., Herliana, S., Lismula, R. J. A., Arisandi, B., Firdaus, M. I., Susriyanti, Sakti, I. W., Istianingsih, N., Nugroho, S. D., Arissaputra, R., & Wahyuli, E. F. (2024). *Strategi Marketing* (Miko Andi Wardana (ed.)). Bali. Intelektual Manifes Media.
- Saputra, S., Studi, P., & Bisnis, D. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartemen*. 9(September), 21–31.
- Sawir, M. (2020). *Birorasi Pelayanan Publik Kosnsep, Teori, dan Aplikasi* (A. D. Nabila (ed.); 1st ed.). Tasikmalaya. CV Budi Utama.
- Setiawan, M. U. A. (2025). *Rahasia Layanan Prima dan Citra Kuat Dalam Bisnis Resto* (N. Duniawati (ed.); 1st ed.). Indramayu. CV Adanu Abimata.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sirna, I. K., Joko, G. N. A., & Nainggolan, G. (2025). *Excellent Service for Hospitality Industry*.

Sriwendiah, S., Meirista, D., & Agam Herlangga. (2024). *Strategi Terbaru Untuk Meningkatkan Keputusan Pembelian Melalui Brand Image* (Nurhaeni (ed.); 1st ed.). Sumedang. CV. Mega Press Nusantara.

Suprina, R. (2022). *Memahami Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Hotel : Suatu Tinjauan Pustaka Sistematis Understanding Customer Satisfaction toward Hotel Service : A Systematic Literature Review*. 13(3), 233–243. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i3.39338>

Susepti, A., Hamid, D., & Andriani Kusumawati. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*. 50(5), 27–36.

Tirtayasa, S., Khair, H., & Satria, Y. (2024). *Manajemen Pemasaran dalam Memoderasi Minat Beli Mobil Listrik* (H. Syahputra (ed.); 1st ed.). Medan. UMSU Press.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penggunaan Data Tugas Akhir



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman : <http://www.pnj.ac.id> Pos-el : humas@pnj.ac.id

**SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA
UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Yuli Indah Sari
Jabatan	: Sales Manager
Instansi/Perusahaan	: Hotel NEO Tendea Jakarta
Alamat	: Jalan Wolter Monginsidi Nomor 131, Rawa Barat, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa	: Muhamad Alvito Ardiansyah
NIM	: 2305311004
Program Studi	: D3 Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi	: Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari **Hotel NEO Tendea** untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul:

"Evaluasi Pelayanan Melalui Umpan Balik Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel NEO Tendea Jakarta"

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut (jika diperlukan rincian):

1. Data Wawancara oleh Karyawan Hotel NEO Tendea
2. Data Umpan Balik Pelanggan di Sosial Media
3. Data Umpan Balik Pelanggan di Google Review Hotel NEO Tendea
4. Data Catatan Umpan Balik Pelanggan
5. Data Tamu yang Melakukan Kunjungan Ulang
6. Struktur Organisasi, Visi & Misi Serta Logo Hotel NEO Tendea

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 Juni 2026

Sales Manager




Lampiran 2 Hasil Wawancara

IDENTITAS INFORMAN

Tanggal wawancara : 5 Juni 2026

Narasumber 1

Nama : Arrfin Razak
 Lama Bekerja : 1,5 Tahun
 Jabatan : *Asisstant Front Office Manager*

NARASUMBER /PEWAWANCARA	URAIAN WAWANCARA
PEWAWANCARA	Selamat siang, Pak Arrfin, Terima Kasih sudah meluangkan waktunya untuk sesi wawancara pada siang hari ini. Sebelumnya perkenalkan, nama saya Muhamad Alvito Ardiansyah. Saya adalah mahasiswa Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta, Tujuan saya wawancara adalah untuk memperoleh data untuk tugas akhir saya yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Melalui Umpan Balik Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel NEO Tendeand Jakarta”. Sebelumnya boleh bapak untuk memperkenalkan nama dan juga jabatan di Hotel NEO Tendeand Jakarta?
NARASUMBER	Selamat siang, Perkenalkan nama saya Arrfin Razak, Jabatan saya disini sebagai <i>Assisten Front Office Manager</i> dan saya disini sudah dari tahun 2025 atau sekitar 1,5 tahun.
PEWAWANCARA	Baik, terima kasih bapak, langsung saja masuk pertanyaan yang pertama ya bapak yaitu “Dapatkah Bapak menceritakan bagaimana Hotel NEO Tendeand Jakarta memperoleh masukan atau tanggapan dari pelanggan setelah mereka menggunakan layanan hotel?”
NARASUMBER	"Kalau untuk masukan dari pelanggan, biasanya kami menerimanya ketika tamu masih berada di hotel. Sebagian besar tamu menyampaikan masukan secara langsung kepada staf Front Office, baik saat mereka membutuhkan bantuan maupun ketika proses check out. Ada juga pelanggan yang memberikan tanggapan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	setelah selesai menginap melalui media yang disediakan oleh hotel."
PEWAWANCARA	Baik pak, Pertanyaan selanjutnya yaitu "Media apa saja yang secara resmi digunakan oleh Hotel NEO Tendean Jakarta untuk memperoleh umpan balik pelanggan, dan media mana yang paling sering digunakan oleh pelanggan?"
NARASUMBER	"Hotel memperoleh umpan balik pelanggan melalui beberapa media, seperti penyampaian langsung kepada staf saat tamu menginap atau check out, serta melalui Google Review. Dari beberapa media tersebut, penyampaian langsung lebih sering digunakan untuk menyampaikan masukan atau keluhan yang membutuhkan penanganan segera."
PEWAWANCARA	Baik, terima kasih bapak atas jawabannya, lanjut untuk pertanyaan yang kedua yaitu "Bagaimana proses yang dilakukan oleh pihak hotel ketika menerima masukan atau keluhan dari pelanggan?"
NARASUMBER	"Ketika menerima masukan atau keluhan, kami akan mendengarkan terlebih dahulu apa yang disampaikan oleh pelanggan. Setelah itu, informasi tersebut dicatat dan diteruskan kepada departemen yang terkait. Jika masalahnya dapat diselesaikan saat itu juga, kami berusaha memberikan solusi secepat mungkin. Namun jika membutuhkan tindak lanjut lebih lanjut, maka akan dilaporkan kepada supervisor atau manajer untuk ditangani."
PEWAWANCARA	Baik, selanjutnya pertanyaan yang ketiga yaitu "Siapa saja yang terlibat dalam menerima, mencatat, dan menindaklanjuti umpan balik yang diberikan pelanggan?"
NARASUMBER	"Semua staf yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dapat menerima masukan dari pelanggan. Namun biasanya <i>Front Office</i> menjadi bagian yang paling sering menerima umpan balik. Setelah itu informasi akan diteruskan kepada <i>supervisor</i> , kepala departemen, atau manajemen sesuai dengan jenis permasalahan yang disampaikan."
PEWAWANCARA	Baik bapak, masuk ke pertanyaan selanjutnya yaitu "Apakah pengumpulan umpan balik pelanggan dilakukan secara rutin? Jika ya, bagaimana pelaksanaannya?"



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

NARASUMBER	"Ya, pengumpulan umpan balik dilakukan secara rutin. Setiap hari kami memantau ulasan pelanggan yang masuk melalui berbagai <i>platform online</i> . Selain itu, masukan yang diterima secara langsung juga dicatat dan dievaluasi. Hasil dari umpan balik tersebut biasanya dibahas dalam rapat evaluasi untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki."
PEWAWANCARA	Baik, pertanyaan selanjutnya yaitu "Menurut pengalaman Bapak, bentuk umpan balik seperti apa yang paling sering disampaikan oleh pelanggan?"
NARASUMBER	"Umpan balik yang paling sering disampaikan biasanya berkaitan dengan kualitas pelayanan staf, kebersihan kamar, fasilitas hotel, serta kualitas makanan dan minuman. Ada yang berupa keluhan, tetapi ada juga yang berupa saran maupun apresiasi."
PEWAWANCARA	Pertanyaan selanjutnya yaitu "Bagaimana pihak hotel memanfaatkan umpan balik yang diberikan pelanggan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan?"
NARASUMBER	"Umpan balik dari pelanggan digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Dari masukan yang diberikan, pihak hotel dapat mengetahui bagian mana yang sudah berjalan dengan baik dan bagian mana yang masih perlu diperbaiki. Jika terdapat keluhan yang sering muncul, maka hotel akan mencari solusi dan melakukan perbaikan agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat."
PEWAWANCARA	Selanjutnya yaitu "Apakah pernah ada perubahan atau perbaikan pelayanan yang dilakukan berdasarkan umpan balik pelanggan? Jika pernah, dapatkah Bapak menceritakan contohnya?"
NARASUMBER	"Pernah. Salah satu contohnya adalah penambahan variasi menu sarapan setelah adanya masukan dari pelanggan yang menginginkan pilihan menu yang lebih beragam. Selain itu, hotel juga meningkatkan pengawasan terhadap kebersihan kamar karena beberapa pelanggan pernah memberikan masukan terkait hal tersebut."
PEWAWANCARA	Pertanyaan selanjutnya yaitu "Menurut Bapak, apakah tindak lanjut terhadap umpan balik pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?"
NARASUMBER	"Menurut saya sangat berpengaruh. Ketika pelanggan melihat bahwa masukan mereka didengarkan dan ditindaklanjuti oleh pihak hotel, mereka akan merasa



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	dihargai. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan."
PEWAWANCARA	Pertanyaan selanjutnya "Bagaimana pihak hotel mengetahui bahwa perbaikan yang dilakukan berdasarkan umpan balik pelanggan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan?"
NARASUMBER	"Kami biasanya melihat dari hasil ulasan pelanggan berikutnya, survei kepuasan pelanggan, serta jumlah keluhan yang masuk. Jika keluhan yang sama mulai berkurang dan pelanggan memberikan penilaian yang lebih baik, maka dapat dikatakan bahwa perbaikan yang dilakukan telah memberikan dampak positif."
PEWAWANCARA	Pertanyaan terakhir yaitu "Menurut Bapak, bagaimana peran umpan balik pelanggan dalam membantu Hotel NEO Tendean Jakarta meningkatkan kepuasan pelanggan?"
NARASUMBER	"Menurut saya, umpan balik pelanggan memiliki peran yang sangat penting karena menjadi sumber informasi langsung mengenai pengalaman pelanggan selama menginap. Melalui umpan balik tersebut, hotel dapat memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, kemudian melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan, kualitas pelayanan dapat meningkat dan kepuasan pelanggan juga dapat terjaga."

IDENTITAS INFORMAN

Tanggal wawancara : 5 Juni 2026

Narasumber 2

Nama : Ricky Wijaya
 Lama Bekerja : 9 Bulan
 Jabatan : *Sales Executive*

NARASUMBER /PEWAWANCARA	URAIAN WAWANCARA
PEWAWANCARA	Selamat siang, Pak Ricky, Terima Kasih sudah meluangkan waktunya untuk sesi wawancara pada siang hari ini. Sebelumnya perkenalkan, nama saya Muhamad Alvito Ardiansyah. Saya adalah mahasiswa Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta, Tujuan saya wawancara adalah untuk



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	memperoleh data untuk tugas akhir saya yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Melalui Umpan Balik Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel NEO Tendea Jakarta”. Sebelumnya boleh bapak untuk memperkenalkan nama dan juga jabatan di Hotel NEO Tendea Jakarta?
NARASUMBER	Selamat siang, Perkenalkan nama saya Ricky Wijaya, Jabatan saya disini sebagai <i>Sales Marketing</i> saya disini sejak tahun 2025 akhir atau sekitar 9 bulan.
PEWAWANCARA	Baik, terima kasih bapak, masuk ke pertanyaan yang pertama yaitu “Dapatkah Bapak menceritakan bagaimana Hotel NEO Tendea Jakarta memperoleh masukan atau tanggapan dari pelanggan setelah mereka menggunakan layanan hotel?”
NARASUMBER	"Biasanya setelah pelanggan menggunakan layanan hotel, kami memperoleh masukan baik secara langsung maupun melalui media yang disediakan oleh hotel. Masukan tersebut bisa berupa saran, keluhan, maupun apresiasi terhadap pelayanan yang telah mereka terima."
PEWAWANCARA	Terima Kasih atas jawabannya pak, selanjutnya yaitu "Media apa saja yang digunakan oleh Hotel NEO Tendea Jakarta untuk memperoleh umpan balik pelanggan?"
NARASUMBER	"Kami menggunakan beberapa media untuk memperoleh umpan balik pelanggan. Ada tamu yang menyampaikan langsung kepada staf saat masih menginap atau ketika proses check out. Kami juga menerima ulasan melalui Google Review. Setiap pagi saat breakfast, tim Sales Marketing biasanya menyapa tamu dan menanyakan pengalaman mereka selama menginap. Dari komunikasi tersebut kami sering memperoleh saran, keluhan, maupun apresiasi yang menjadi bahan evaluasi pelayanan."
PEWAWANCARA	Baik, terima kasih bapak atas jawabannya, lanjut untuk pertanyaan yang kedua yaitu “Bagaimana proses yang dilakukan oleh pihak hotel ketika menerima masukan atau keluhan dari pelanggan?”
NARASUMBER	"Kalau ada masukan atau keluhan, biasanya kami dengarkan dulu dengan baik supaya tahu apa yang sebenarnya dirasakan tamu. Setelah itu kami sampaikan ke bagian yang terkait. Kalau bisa langsung



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	diselesaikan saat itu juga, kami usahakan segera ditangani supaya tamu tidak merasa terganggu."
PEWAWANCARA	Baik, selanjutnya pertanyaan yang ketiga yaitu "Siapa saja yang terlibat dalam menerima, mencatat, dan menindaklanjuti umpan balik yang diberikan pelanggan?"
NARASUMBER	"Semua staf sebenarnya bisa menerima masukan dari tamu karena mereka berinteraksi langsung setiap hari. Tapi biasanya nanti akan diteruskan ke <i>supervisor</i> atau kepala departemen supaya bisa ditindaklanjuti dengan baik. Kalau ada hal yang cukup penting, biasanya juga akan dilaporkan ke manajemen."
PEWAWANCARA	Baik bapak, masuk ke pertanyaan selanjutnya yaitu "Apakah pengumpulan umpan balik pelanggan dilakukan secara rutin? Jika ya, bagaimana pelaksanaannya?"
NARASUMBER	"Iya, rutin dilakukan. Setiap hari kami memantau review yang masuk dan juga menerima masukan langsung dari tamu. Khusus saat sarapan, tim <i>Sales Marketing</i> biasanya berkeliling menyapa tamu dan menanyakan apakah ada masukan atau kendala selama menginap. Jadi hotel tidak hanya menunggu keluhan datang, tetapi juga aktif mencari masukan dari tamu."
PEWAWANCARA	Baik, pertanyaan selanjutnya yaitu "Menurut pengalaman Bapak, bentuk umpan balik seperti apa yang paling sering disampaikan oleh pelanggan?"
NARASUMBER	"Macam-macam sih, tapi yang paling sering biasanya soal pelayanan staf, kebersihan kamar, fasilitas hotel, dan menu sarapan. Ada yang memberikan pujian, ada juga yang memberikan saran atau keluhan kalau ada hal yang menurut mereka kurang sesuai."
PEWAWANCARA	Pertanyaan selanjutnya yaitu "Bagaimana pihak hotel memanfaatkan umpan balik yang diberikan pelanggan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan?"
NARASUMBER	"Masukan dari tamu biasanya kami jadikan bahan evaluasi. Dari situ kami bisa tahu bagian mana yang sudah baik dan mana yang masih perlu diperbaiki. Kalau ada masukan yang sering muncul, biasanya akan dibahas lebih lanjut supaya bisa dicari solusi yang tepat."



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PEWAWANCARA	Selanjutnya yaitu “Apakah pernah ada perubahan atau perbaikan pelayanan yang dilakukan berdasarkan umpan balik pelanggan? Jika pernah, dapatkah Bapak menceritakan contohnya?”
NARASUMBER	"Pernah. Misalnya ada tamu yang memberikan masukan soal variasi menu sarapan, lalu hal itu menjadi bahan evaluasi untuk bagian <i>Food and Beverage</i> . Selain itu, ada juga masukan terkait kebersihan yang kemudian ditindaklanjuti dengan peningkatan pengecekan kamar sebelum digunakan tamu."
PEWAWANCARA	Pertanyaan selanjutnya yaitu “Menurut Bapak, apakah tindak lanjut terhadap umpan balik pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?”
NARASUMBER	"Menurut saya berpengaruh banget. Tamu biasanya senang kalau masukan mereka didengar dan ada tindak lanjutnya. Mereka merasa diperhatikan, jadi kesan mereka terhadap hotel juga menjadi lebih baik."
PEWAWANCARA	Pertanyaan selanjutnya “Bagaimana pihak hotel mengetahui bahwa perbaikan yang dilakukan berdasarkan umpan balik pelanggan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan?”
NARASUMBER	"Kalau untuk melihat berhasil atau tidaknya, biasanya dari tanggapan tamu. Kalau mereka memberikan penilaian yang lebih baik dan sudah tidak banyak mengeluhkan hal yang sama, berarti perbaikan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Ditambah lagi kalau ada tamu yang kembali menginap, itu menjadi tanda bahwa mereka memiliki pengalaman yang positif."
PEWAWANCARA	Pertanyaan terakhir yaitu “Menurut Bapak, bagaimana peran umpan balik pelanggan dalam membantu Hotel NEO Tendea Jakarta meningkatkan kepuasan pelanggan?”
NARASUMBER	"Menurut saya perannya sangat penting karena dari tamulah kami bisa tahu apa yang mereka rasakan secara langsung. Kadang ada hal yang menurut hotel sudah baik, ternyata masih ada yang perlu diperbaiki menurut tamu. Jadi masukan dari pelanggan membantu hotel untuk terus belajar dan meningkatkan kualitas pelayanan supaya tamu merasa lebih puas saat menginap."



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Narasumber/Jabatan : 1. Arrfin Razak (*Asisstant Front Office Manager*)

2. Ricky Wijaya (*Staff Sales Marketing*)

Perusahaan : Hotel NEO Tendeand Jakarta

Tujuan : Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pengumpulan umpan balik pelanggan di Hotel NEO Tendeand Jakarta, mengidentifikasi media yang digunakan dalam memperoleh umpan balik pelanggan, serta mengetahui peran umpan balik pelanggan sebagai bahan evaluasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

No	Konsep / Indikator	Item Pertanyaan
1	Pelaksanaan Pengumpulan Umpan Balik Pelanggan	
	a. Proses Penerimaan Umpan Balik	Dapatkah Bapak menceritakan bagaimana Hotel NEO Tendeand Jakarta memperoleh masukan atau tanggapan dari pelanggan setelah mereka menggunakan layanan hotel?
	b. Pihak yang terlibat	Siapa saja yang terlibat dalam menerima, mencatat, dan menindaklanjuti umpan balik yang diberikan pelanggan?
	c. Pelaksanaan Pengumpulan	Apakah pengumpulan umpan balik pelanggan dilakukan secara rutin? Jika ya, bagaimana pelaksanaannya?
	d. Proses penanganan umpan balik	Bagaimana proses yang dilakukan oleh pihak hotel ketika menerima masukan atau keluhan dari pelanggan?
2	Media Pengumpulan Umpan Balik Pelanggan	
	a. Media Pengumpulan	Media apa saja yang digunakan oleh Hotel NEO Tendeand Jakarta untuk memperoleh umpan balik pelanggan?
	b. Bentuk Umpan Balik	Menurut pengalaman Bapak, bentuk umpan balik seperti apa yang paling sering disampaikan oleh pelanggan?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.	Peran Umpan Balik Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	
	a. Pemanfaatan Umpan Balik	Bagaimana pihak hotel memanfaatkan umpan balik yang diberikan pelanggan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan?
	b. Tindak Lanjut	Apakah pernah ada perubahan atau perbaikan pelayanan yang dilakukan berdasarkan umpan balik pelanggan? Jika pernah, dapatkah Bapak menceritakan contohnya?
	c. Pengaruh Terhadap Kepuasan	Menurut Bapak, apakah tindak lanjut terhadap umpan balik pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
	d. Evaluasi Hasil	Bagaimana pihak hotel mengetahui bahwa perbaikan yang dilakukan berdasarkan umpan balik pelanggan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan?
	e. Peran Umpan Balik	Menurut Bapak, bagaimana peran umpan balik pelanggan dalam membantu Hotel NEO Tendea Jakarta meningkatkan kepuasan pelanggan?

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 4 Hasil Observasi

Observer : Muhamad Alvito Ardiansyah
Tempat Observasi : Hotel NEO Tendean Jakarta
Departemen : Sales Marketing
Objek Observasi : Prosedur Pengumpulan dan Penanganan Umpan Balik Pelanggan pada Hotel NEO Tendean Jakarta
Waktu Observasi : Januari – Juni 2026

NO	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Kegiatan pengumpulan umpan balik pelanggan melalui berbagai media	✓		Terdapat kegiatan pengumpulan umpan balik pelanggan yang dilakukan secara rutin melalui <i>Google Review</i> , <i>WhatsApp</i> , serta komunikasi langsung dengan tamu
2	Pihak yang terlibat dalam pengumpulan umpan balik pelanggan	✓		Terdapat pihak internal hotel, yaitu Departemen <i>Sales Marketing</i> dan <i>Front Office</i> , yang terlibat dalam pengumpulan umpan balik pelanggan beserta seluruh staf hotel
3	Ketersediaan sarana penyampaian penilaian layanan bagi pelanggan	✓		Terdapat sarana yang disediakan hotel untuk memudahkan pelanggan menyampaikan penilaian atas layanan yang diterima, baik berupa pujian, saran, maupun keluhan
4	Penerimaan umpan balik berupa apresiasi, rekomendasi, dan keluhan pelanggan	✓		Terdapat penerimaan umpan balik pelanggan yang didominasi oleh masukan mengenai kebersihan kamar, variasi kualitas makanan sarapan, keramahan staf, dan kecepatan pelayanan
5	Penyelesaian keluhan pelanggasecara langsung	✓		Terdapat penyelesaian keluhan yang dapat ditangani seketika oleh pihak hotel, seperti permintaan penggantian perlengkapan kamar dan perbaikan fasilitas ringan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6	Pencatatan dan rekapitulasi umpan balik pelanggan	✓	Terdapat pencatatan dan rekapitulasi keluhan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung, yang kemudian disampaikan kepada manajemen dan kepala departemen terkait
7	Evaluasi umpan balik pelanggan secara berkala	✓	Terdapat evaluasi umpan balik pelanggan yang dilakukan secara rutin melalui kegiatan <i>morning briefing</i> yang dihadiri manajer dan kepala departemen tiap divisi
8	Tindak lanjut atas masukan pelanggan	✓	Terdapat tindak lanjut atas hasil evaluasi berupa peningkatan kualitas pelayanan, perbaikan fasilitas, maupun penyesuaian layanan sesuai kebutuhan pelanggan
9	Dokumentasi umpan balik pelanggan sebagai data pendukung	✓	Terdapat dokumentasi berupa data <i>Google Review</i> , tangkapan layar percakapan <i>WhatsApp</i> , serta catatan umpan balik pelanggan
10	Penyelesaian keluhan dan pencapaian kepuasan pelanggan	✓	Terdapat penanganan keluhan yang diselesaikan pihak hotel sehingga pelanggan dapat menilai kembali layanan yang diterima selama menginap



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

✓ iThenticate Page 2 of 58 - Integrity Overview Submission ID: trmnet:3618146345282

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 14% Internet sources
- 6% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'll recommend you focus your attention there for further review.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**