

OLOANDO HARYANTO MANULLANG

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BANQUET PENGUNJUNG HOTEL DA VIENNA BOUTIQUE DENGAN ANAL...

 Yayasan Vitka

Document Details

Submission ID

trn:oid::7704:74673660

Submission Date

Dec 23, 2024, 4:54 PM GMT+7

Download Date

Dec 23, 2024, 4:56 PM GMT+7

File Name

skripsi bab I-V fix oloando_turnitin.docx

File Size

1.7 MB

69 Pages

13,386 Words

85,452 Characters

27% Overall Similarity

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

Top Sources

- 23%  Internet sources
- 11%  Publications
- 18%  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'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

23% Internet sources
 11% Publications
 18% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	core.ac.uk	2%
2	Internet	123dok.com	1%
3	Internet	repo.iain-tulungagung.ac.id	1%
4	Internet	jurnal.btp.ac.id	1%
5	Submitted works	vitka on 2024-12-23	1%
6	Internet	ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id	1%
7	Internet	elibrary.unikom.ac.id	1%
8	Internet	repositori.uin-alauddin.ac.id	1%
9	Internet	repository.nobel.ac.id	1%
10	Submitted works	vitka on 2022-12-26	1%
11	Internet	eprints.undip.ac.id	1%

12	Internet	jebiman.joln.org	1%
13	Submitted works	vitka on 2022-12-28	1%
14	Submitted works	vitka on 2023-04-12	0%
15	Internet	ojs.uho.ac.id	0%
16	Internet	repository.ung.ac.id	0%
17	Internet	jiip.stkipyapisdompu.ac.id	0%
18	Internet	id.123dok.com	0%
19	Internet	docplayer.info	0%
20	Internet	scholar.ummetro.ac.id	0%
21	Submitted works	vitka on 2024-07-05	0%
22	Internet	2pos.asia	0%
23	Submitted works	Sultan Agung Islamic University on 2017-03-15	0%
24	Internet	nanopdf.com	0%
25	Internet	repository.uin-suska.ac.id	0%

26	Submitted works	IAIN Batusangkar on 2022-06-27	0%
27	Internet	repository.iainkudus.ac.id	0%
28	Submitted works	IAIN Bengkulu on 2024-09-09	0%
29	Internet	agribisnis.fpp.undip.ac.id	0%
30	Internet	library.binus.ac.id	0%
31	Internet	proceeding.unived.ac.id	0%
32	Submitted works	Universitas Negeri Padang on 2024-08-13	0%
33	Publication	Christina Risma Lovieta, Putu Eka Wirawan, I Gusti Ayu Melistyari Dewi, I Gusti ...	0%
34	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2022-01-26	0%
35	Submitted works	Udayana University on 2022-08-31	0%
36	Internet	jurnal.unismabekasi.ac.id	0%
37	Submitted works	vitka on 2022-08-08	0%
38	Submitted works	vitka on 2024-05-13	0%
39	Internet	journal.ikopin.ac.id	0%

40	Internet	lensakit.wordpress.com	0%
41	Internet	journal.unpas.ac.id	0%
42	Submitted works	vitka on 2023-01-05	0%
43	Submitted works	IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung on 2024-06-11	0%
44	Internet	text-id.123dok.com	0%
45	Submitted works	vitka on 2022-12-15	0%
46	Submitted works	Sultan Agung Islamic University on 2024-12-04	0%
47	Internet	smkn6jogja.sch.id	0%
48	Publication	M Nuryana, Sulistiyono Sulistiyono. "Analisa Dan Perancangan Sistem Front Offic...	0%
49	Internet	jarno.web.id	0%
50	Submitted works	vitka on 2022-10-20	0%
51	Submitted works	vitka on 2023-01-12	0%
52	Publication	Alin Marlinda, Lilis Karnita Soleha. "Implementasi Strategi Inovasi dalam Pengem...	0%
53	Publication	Rivaldi Gobel, Fahrudin Zain Olilingo, Frahmawati Bumulo. "STRATEGI PENGEMBA...	0%

54	Publication	Stella Erdityaningrum Januarti, Isnaini Rodiyah. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PRO...	0%
55	Internet	repo.polimarin.ac.id	0%
56	Internet	repository.pnb.ac.id	0%
57	Internet	repository.pnj.ac.id	0%
58	Internet	repository.stie-mce.ac.id	0%
59	Submitted works	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-11-13	0%
60	Internet	jurnal.unimed.ac.id	0%
61	Submitted works	vitka on 2023-01-03	0%
62	Submitted works	Universitas Lancang Kuning on 2024-11-25	0%
63	Internet	repository.polimdo.ac.id	0%
64	Submitted works	Institut Kesenian Jakarta on 2023-07-10	0%
65	Submitted works	Universitas Pelita Harapan	0%
66	Internet	emaalife.wordpress.com	0%
67	Internet	eprints.iain-surakarta.ac.id	0%

68	Internet	jurnal.polinela.ac.id	0%
69	Internet	repository.unwira.ac.id	0%
70	Submitted works	vitka on 2023-04-12	0%
71	Internet	sanjayatour.com	0%
72	Submitted works	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28	0%
73	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2021-03-12	0%
74	Internet	id.scribd.com	0%
75	Internet	prosiding.unipma.ac.id	0%
76	Submitted works	Defense University on 2024-09-13	0%
77	Internet	da-vienna-boutique-hotel-batam.booked.net	0%
78	Internet	jkm.my.id	0%
79	Submitted works	Politeknik STIA LAN on 2023-09-01	0%
80	Submitted works	Udayana University on 2024-09-30	0%
81	Internet	etheses.iainponorogo.ac.id	0%

82	Internet	repositori.usu.ac.id	0%
83	Internet	repository.ipb.ac.id	0%
84	Internet	www.hongkongdisneyland.com	0%
85	Submitted works	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-03-23	0%
86	Submitted works	Johnson and Wales University on 2015-10-01	0%
87	Submitted works	Udayana University on 2017-12-08	0%
88	Submitted works	Universitas Islam Riau on 2023-06-16	0%
89	Internet	eprints.dinus.ac.id	0%
90	Internet	journal.iainkudus.ac.id	0%
91	Internet	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id	0%
92	Internet	moam.info	0%
93	Internet	perpustakaan.bsm.ac.id	0%
94	Internet	repository.iainpurwokerto.ac.id	0%
95	Internet	repository.its.ac.id	0%

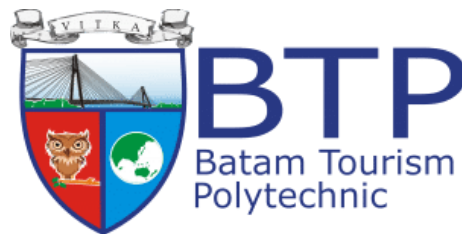
96	Internet	repository.ub.ac.id	0%
97	Internet	www.ojs.stieamkop.ac.id	0%
98	Publication	Dimas Nanda Ikhsan, Zuraidah Tharo, Solly Aryza. "Peningkatan Efektivitas Pemb...	0%
99	Submitted works	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-20	0%
100	Submitted works	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada on 2023-11-23	0%
101	Publication	I Ketut Bayu Jaya Kusuma, I Made Trisna Semara. "Peranan Housekeeping dalam ...	0%
102	Publication	Muhamad Albani, Suyudi Arif, Sofian Muhlisin. "Pemanfaatan Limbah Anorganik ...	0%
103	Publication	Suka Arnawa. "ANALISIS HUBUNGAN KOMPENSASI FINANSIAL DENGAN SEMANG...	0%
104	Submitted works	Udayana University on 2022-11-04	0%
105	Submitted works	Universitas Brawijaya on 2023-12-27	0%
106	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2016-05-11	0%
107	Submitted works	Universitas Diponegoro on 2023-07-11	0%
108	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2021-03-12	0%
109	Submitted works	Universitas Sebelas Maret on 2018-12-16	0%

110	Internet	digilib.iain-palangkaraya.ac.id	0%
111	Internet	eprints.umm.ac.id	0%
112	Internet	eprints.unpak.ac.id	0%
113	Internet	eprints.walisongo.ac.id	0%
114	Internet	etd.uinsyahada.ac.id	0%
115	Internet	garuda.ristekbrin.go.id	0%
116	Internet	jakarta45.wordpress.com	0%
117	Internet	jurnalvokasi.ung.ac.id	0%
118	Internet	kontrolspasi.wordpress.com	0%
119	Internet	lsupariwisata.com	0%
120	Internet	repositori.uma.ac.id	0%
121	Internet	widuri.raharja.info	0%
122	Submitted works	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-05	0%
123	Submitted works	Institut Pemerintahan Dalam Negeri on 2020-11-16	0%

124	Submitted works	Sriwijaya University on 2023-04-05	0%
125	Submitted works	Universitas Brawijaya on 2023-12-15	0%
126	Submitted works	Universitas Putera Batam on 2021-03-06	0%
127	Submitted works	vitka on 2024-12-06	0%
128	Publication	Abdiyah, Khusnul. "Penanaman Budaya Toleransi Beragama Pada Peserta Didik D...	0%
129	Publication	Ni Nyoman Wulan Antari, Riza Wulandari. "STRATEGI PEMASARAN WEDDING PAC...	0%
130	Submitted works	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta on 2022-08-15	0%
131	Submitted works	Udayana University on 2020-07-28	0%
132	Internet	ovvc.camperistisiciliani.it	0%
133	Submitted works	vitka on 2022-12-20	0%
134	Submitted works	vitka on 2022-12-28	0%
135	Internet	www.kajianpustaka.com	0%
136	Internet	zombiedoc.com	0%

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
BANQUET PENGUNJUNG HOTEL DA VIENNA BOUTIQUE
DENGAN ANALISIS SWOT**

PROYEK AKHIR



**OLEH
OLOANDO HARYANTO MANULLANG
NIM: 2021020050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024**

5

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *BANQUET*
PENGUNJUNG HOTEL DA VIENNA BOUTIQUE DENGAN ANALISIS
SWOT**

21

PROYEK AKHIR

Diajukan kepada
Politeknik Pariwisata Batam
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Diploma IV
Manajemen Tata Hidangan

OLEH

OLOANDO HARYANTO MANULLANG

NIM: 2021020050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Proyek akhir oleh Oloando Haryanto Manullang ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Batam,
Pembimbing,

Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par
NIDN: 10300891011

ABSTRAK

Manullang, Oloando Haryanto 2024. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan *Banquet* Pengunjung Hotel Da Vienna Boutique Dengan Analisis Swot. Proyek Akhir Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam. Pembimbing: Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par

Kualitas pelayanan *banquet* hotel berkembang dari meningkatnya ekspektasi tamu serta kebutuhan pasar akan layanan acara yang profesional dan personal. Dengan memberikan pelayanan yang baik, hotel tidak hanya meningkatkan peluang untuk mendapatkan tamu setia, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai tempat yang ideal untuk berbagai acara besar. Faktor seperti keramahan staf, responsivitas dalam menangani permintaan, fleksibilitas pengaturan ruang, hingga kesesuaian menu dengan tema acara menjadi bagian penting dalam membangun kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis SWOT. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan staff dan tamu/pengunjung. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, triangulasi data, analisis strategi SWOT.

Hasil penelitian strategi meningkatkan kualitas pelayanan banquet melalui analisis didapatkan hasil kuadran I yaitu memanfaatkan kekuatan untuk peningkatan peluang Berdasarkan hasil perhitungan titik koordinat berada di area kuadran I yaitu mendukung strategi agresif. Strategi SO Strategi SO (*Strenght – Opportunity*) yaitu responsifnya staf dan kecepatan layanan dapat diperkuat dengan menambah staf pada jam-jam puncak, memastikan tamu tetap mendapatkan pelayanan yang cepat meskipun jumlah tamu tinggi, pemesanan online melalui media sosial bisa diintegrasikan dengan sistem otomatis berbasis aplikasi untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dan pemesanan, menu favorit yang sering dipuji bisa diperkaya dengan menu berbasis plant-based untuk mengikuti tren makanan sehat, meningkatkan daya tarik bagi tamu dengan preferensi diet khusus, kecepatan dan keramahan staf dapat menjadi nilai jual dengan memperluas area parkir, sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi tamu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Banquet, Hotel, SWOT

ABSTRACT

Manullang, Oloando Haryanto 2024. *Strategy to Improve the Quality of Banquet Services for Visitors at Da Vienna Boutique Hotel with SWOT Analysis. Final Project of the Catering Management Study Program, Batam Tourism Polytechnic. Advisor: Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par*

The quality of hotel banquet services is growing from the increasing expectations of guests and market needs for professional and personal event services. By providing good service, hotels not only increase the opportunity to get loyal guests, but also strengthen the hotel's image as an ideal place for various large events. Factors such as staff friendliness, responsiveness in handling requests, flexibility in room arrangements, and the suitability of the menu to the event theme are important parts of building good service quality. This study uses a qualitative method with SWOT analysis. Data collection techniques are carried out through interviews with staff and guests/visitors. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data triangulation, SWOT strategy analysis.

The results of the study of strategies to improve the quality of banquet services through analysis obtained the results of quadrant I, namely utilizing strengths to increase opportunities. Based on Figure 4.3, the coordinate points are in the area of quadrant I, namely supporting an aggressive strategy. SO Strategy SO Strategy (Strength - Opportunity) namely staff responsiveness and speed of service can be strengthened by adding staff during peak hours, ensuring guests still get fast service even though the number of guests is high, online ordering via social media can be integrated with an automated application-based system to improve communication and ordering efficiency, favorite menus that are often praised can be enriched with plant-based menus to follow healthy food trends, increasing the appeal to guests with special dietary preferences, the speed and friendliness of the staff can be a selling point by expanding the parking area, thus providing more comfort for guests.

Keywords: Service Quality, Banquet, Hotel, SWOT

KATA PENGANTAR

13 Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proyek akhir berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan *Banquet* Pengunjung Hotel Da Vienna Boutique Dengan Analisis Swot” proyek akhir ini ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar S. Tr.Par (Sarjana Terapan Pariwisata) pada jurusan Tata Hidangan di Batam Tourism Polytechnic. Selama proyek akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan proposal proyek akhir ini. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

- 37 1. Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd, selaku PJS Direktur Politeknik Pariwisata Batam
2. Bapak Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam dan selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, ilmu dan solusi semasa pengerjaan proyek akhir ini
- 13 3. Seluruh dosen dan staf Batam Tourism Polytechnic yang telah memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan.
4. Seluruh teman-teman Angkatan yang telah memberikan motivasi, semangat, masukan, kritik dan saran selama masa pengerjaan proyek akhir ini hingga selesai.

18 Di dalam penelitian penelitian ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin, walaupun demikian penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis akan selalu menerima segala masukan yang ditujukan untuk menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata penulis berharap semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Batam, Oktober 2024
Oloando Haryanto Manulang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Batam menjadi salah satu destinasi wisatawan yang sedang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik domestic maupun mancanegara. Terlihat dari data dari Badan Pusat Statistik Kota Batam yang ditunjukkan pada tahun 2024 selama 5 bulan terakhir terdapat 700.000 wisatawan baik wisatawan domestic dan mancanegara berlibur ke kota Batam. Pertumbuhan wisatawan mancanegara bulan Juni 113.654 kunjungan, Wisatawan mancanegara yang datang ke Batam meningkat menjadi 101.099 kunjungan, mengalami penurunan dari bulan Juni namun masih menandakan tingkat aktivitas pariwisata yang signifikan dan Wisatawan kembali meningkat dengan 120.185 kunjungan, yang mewakili kenaikan 18,88% di bulan Agustus dengan pertumbuhan jumlah wisatawan yang berkunjung pasti membutuhkan akomodasi dan tempat penginapan untuk melepas penat dan lelah. Salah satu industri yang diuntungkan adalah industri perhotelan (BPS, 2024)

Tercatat jumlah hotel baik dari bintang satu sampai bintang 5 berjumlah 88 hotel Pada tahun 2019-2021. Hal ini membuktikan bahwa ekonomi di Kota Batam semakin berkembang pesat dengan adanya wisatawan akan menguntungkan devisa negara dan menguntungkan industri hotel sendiri. Masalah baru muncul adalah semakin banyaknya hotel yang beragam memunculkan persaingan yang cukup ketat. Industri ini harus berlomba lomba untuk mendapatkan tamu dengan bersaing kualitas pelayanan di hotel (BPS Kota Batam, 2024)

Cara terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan adalah dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada kata "pelanggan", "kualitas", dan "level". Tingkat

47 kualitas pelayanan adalah cara terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan (Cahyadi, 2022) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Salah satu komponen dalam memenuhi kualitas pelayanan hotel adalah departemen makanan dan minuman memegang peran krusial karena tidak hanya menjadi sumber pendapatan yang signifikan, tetapi juga berkontribusi langsung pada pengalaman tamu selama menginap. Kualitas layanan *Food and Beverages* dapat menjadi pembeda antara hotel yang sukses dan yang tidak, karena hal ini sangat mempengaruhi kepuasan tamu (Pantelidis, 2023)

49 Departemen *Food and Beverages* di hotel bertanggung jawab untuk mengelola semua aspek yang berhubungan dengan makanan dan minuman, baik itu di restoran, bar, *room service*, hingga *banquet* di dalam hotel. *Banquet* di hotel mengacu pada 98 fasilitas dan layanan yang disediakan hotel untuk mengadakan acara-acara besar seperti pesta, pernikahan, seminar, konferensi, atau acara perusahaan. *Banquet* di hotel berakar pada kebutuhan untuk menyediakan tempat yang nyaman dan 64 profesional bagi tamu yang ingin mengadakan acara dengan skala lebih besar daripada yang bisa ditampung di ruang makan atau restoran biasa. Hotel dengan fasilitas *banquet* biasanya menawarkan ruangan besar yang dapat disesuaikan, dengan dekorasi, peralatan audio-visual, dan layanan katering (Suhardi et al., 2022)

Konsep *banquet* hotel terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan perusahaan, komunitas, dan individu untuk menyelenggarakan berbagai jenis acara di satu tempat. Hotel yang memiliki layanan *banquet* yang baik mampu menarik lebih banyak tamu karena mereka tidak hanya menawarkan akomodasi, tetapi juga tempat 60 yang ideal untuk berbagai pertemuan sosial maupun profesional. Keuntungan bagi hotel adalah peningkatan pendapatan dari biaya sewa ruang, layanan makanan dan

minuman, serta fasilitas lainnya. *Banquet* hotel umumnya dilengkapi dengan staf khusus untuk memastikan acara berjalan lancar, meliputi manajer acara, tim pelayanan makanan dan minuman, serta teknisi. Layanan banquet ini menambah nilai bagi hotel dan memberi kenyamanan bagi pelanggan karena semuanya dapat disediakan di satu tempat (Dewi, 2024)

Kualitas pelayanan *banquet* hotel berkembang dari meningkatnya ekspektasi tamu serta kebutuhan pasar akan layanan acara yang profesional dan personal. Dengan memberikan pelayanan yang baik, hotel tidak hanya meningkatkan peluang untuk mendapatkan tamu setia, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai tempat yang ideal untuk berbagai acara besar. Faktor seperti keramahan staf, responsivitas dalam menangani permintaan, fleksibilitas pengaturan ruang, hingga kesesuaian menu dengan tema acara menjadi bagian penting dalam membangun kualitas pelayanan yang baik. Menyediakan pelayanan *banquet* berkualitas tinggi juga membantu hotel untuk bersaing dalam pasar yang kompetitif. Hotel yang berhasil membangun reputasi layanan banquet yang baik sering kali mendapat rekomendasi dari mulut ke mulut dan memperoleh ulasan positif yang dapat menarik lebih banyak pelanggan di masa mendatang (Herni, 2022)

Salah satu hotel boutique terbaik di Batam, Hotel Da Vienna Boutique terletak di kota Nagoya, dekat dengan pusat bisnis, pemerintahan, dan perbelanjaan. Hotel ini memiliki kamar yang nyaman dengan desain interior yang menarik, serta fasilitas yang menarik seperti pusat fitness, restoran, dan layanan spa. Selain itu, hotel ini sering digunakan untuk acara *wedding*, *meeting* dan *gathering* baik komunitas, *corporate* dan individu. Hotel Da Vienna Boutique menawarkan suasana yang tenang dan nyaman dengan desain yang unik. Memiliki lokasi yang strategis ditengah kota kualitas pelayanan hotel ini masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi keinginan

dan kebutuhan pelanggan. Berikut data *banquet* di Hotel Da Vienna Boutique selama 3 bulan terakhir.

Tabel 1.1 Data *Banquet* Hotel Da Vienna Boutique

<i>Banquet</i>	Juli – 3500 pax	Agustus – 2500 pax	September – 1500 pax
<i>Wedding</i>	10 event	15 event	15 event
<i>Meeting</i>	50 event	25 event	30 event
<i>Gathering</i>	20 event	3 event	6 event

Sumber: Hotel Da Vienna Boutique, 2024



Gambar 1.2 *Event Banquet* Hotel Da Vienna Boutique

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa *Event Banquet* mengalami naik turun dalam penjualannya. Hal ini terkait dengan kualitas pelayanan seperti kualitas makanan dan minuman, kecepatan layanan, keramahan, kebersihan dan kerapihan tempat, dekorasi tata letak dan fasilitas pendukung. Hasil wawancara dengan salah satu staff menyatakan bahwa sudah melakukan pelayanan dengan baik namun kejadian tamu mengeluh ditemukan meski jarang terjadi, seperti beberapa tamu mengeluh mengenai kecepatan layanan, dari solusi dari pihak hotel adalah evaluasi dan menambahkan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Keluhan selanjutnya adalah area parker yang terbatas serta lift tamu yang kurang maksimal dalam menampung tamu. Hal ini bisa menjadi penghambat dari kualitas pelayanan itu sendiri terkait dengan fasilitas yang tersedia di Da Vienna. Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah bagian dari proses perencanaan dan hal utama yang ditekankan adalah bahwa dalam

proses perencanaan, suatu organisasi harus menilai situasi untuk menentukan kekuatan, kelemahan, peluang, atau ancaman suatu kondisi. Hal ini dilakukan untuk menentukan apakah kondisi saat ini dan prospek masa depan akan mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi (Ashar, 2020) Hasil analisis matrix SWOT menyediakan format yang jelas dan terstruktur untuk menyusun rekomendasi strategi yang berbasis data dan analisis yang tepat, sehingga mudah dipahami dan dapat diaplikasikan dengan menggunakan SWOT, penulis dapat merumuskan strategi yang spesifik untuk meningkatkan layanan *banquet*, seperti memaksimalkan kekuatan, mengatasi kelemahan, mengambil peluang, dan menghindari ancaman. Pada penelitian ini penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan *Banquet* Pada Hotel seperti Da Vienna Boutique”

1.2 Ruang Lingkup

Penelitian ini akan berfokus menyelidiki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *banquet* di Hotel Da Vienna Boutique Batam dengan menggunakan analisis SWOT. Analisis ini akan mencakup kualitas pelayanan dari kegiatan *banquet* di Da Vienna Boutique. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan supervisor, staff dan tamu *banquet* Da Vienna Boutique yang tefokuskan ke *banquet*, observasi langsung dan dokumentasi. Setelahnya menghitung matrix SWOT sehingga mengetahui strategi yang tepat sasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan *banquet* Da Vienna Boutique.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan *banquet* melalui analisis SWOT?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan *banquet* melalui analisis SWOT

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan teoritis kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian, termasuk berikut ini:

1.5.1 Bagi Penulis

1. Untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penelitian strategi peningkatan kualitas pelayanan *banquet* yang harus dicapai dalam sebuah usaha serta salah satu syarat yang harus dipenuhi agar memperoleh gelar sarjana.
2. Pengembangan keterampilan penelitian mencari literatur, merancang metodologi, menganalisa data dan menyusun laporan adalah bagian dari proses penelitian, yang memungkinkan penulis untuk memperoleh kemampuan penelitian yang bermanfaat dalam berbagai situasi.

1.5.2 Bagi Institusi

1. Memberikan informasi dan ilmu pengetahuan dan informasi kepada kalangan akademis dalam pemahaman mengenai variabel-variabel yang berhubungan kepada menjaga kepuasan tamu.
2. Penciptaan solusi untuk tantangan lokal atau global, hal ini memungkinkan kampus untuk berkontribusi pada kemajuan masyarakat dan menyediakan solusi untuk tantangan.

1.5.3 Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam merancang strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan maupun promosi yang dapat memberikan informasi yang efektif serta sebagai alat pertimbangan dasar pemikiran yang akan datang.

1.6 Definisi Istilah

Definisi istilah mengacu kepada penjelasan atau deskripsi suatu kata atau frasa agar pemahamannya jelas, terutama dalam konteks tertentu. Ini memastikan bahwa pembaca memiliki pemahaman yang sama seperti penulis, yang mengurangi risiko kesalahpahaman. Berikut ini adalah penjelasan tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Strategi secara umum adalah suatu cara untuk mencapai tujuan tertentu dengan merancang atau melaksanakan serangkaian tindakan yang terorganisir. Ini melibatkan pemikiran yang mendalam, perencanaan, adaptasi terhadap perubahan lingkungan atau kondisi. Strategi biasanya mencakup pemilihan sumber daya dan langkah-langkah tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Secara umum, strategi dapat digunakan banyak situasi seperti bisnis, militer, politik, olahraga maupun di kehidupan sehari-hari. (Ajar & Bagi, 2020)

2. Banquet

Banquet food and beverages adalah penyediaan makanan dan minuman secara terstruktur dan profesional dalam acara besar, dengan tujuan memberikan layanan yang efisien, nyaman, dan memenuhi kebutuhan konsumsi tamu acara (Asmara, 2019)

79

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Definisi Strategi Peningkatan

Juran mengartikan strategi peningkatan sebagai upaya terencana untuk mencapai mutu yang lebih baik dalam proses kerja dengan menekankan pada manajemen kualitas secara menyeluruh. Ia menekankan bahwa strategi ini harus mencakup perencanaan, pengendalian, dan peningkatan kualitas melalui analisis mendalam atas setiap proses yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Sandy, 2023)

Menurut Porter, strategi peningkatan merupakan cara untuk menciptakan keunggulan kompetitif melalui inovasi dan efisiensi dalam proses, sehingga dapat memberikan nilai yang lebih tinggi atau biaya yang lebih rendah bagi pelanggan. Peningkatan berkelanjutan ini dapat mencakup teknologi, sumber daya manusia, dan metode kerja yang lebih baik (Ajar & Bagi, 2020)

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut (Djudiyah, 2019) merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan ialah merupakan sebuah kelebihan yang dapat dirasakan oleh pelanggan ketika mereka sudah melakukan proses pembelian dan sudah menerima hal tersebut. (Juliana et al., 2021)

Kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam kegiatan perhotelan maupun perusahaan lain. Jika memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam melayani para tamu maka akan membuat tamu tersebut nyaman dan akan kembali lagi, namun jika

18

11

26

34

34

sebaliknya akan menimbulkan rasa kecewa pada tamu dan tidak ingin kembali lagi.

(Riana, 2018)

2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan (Dewa, 2022) banquet hotel mencakup berbagai aspek untuk memastikan tamu mendapatkan pengalaman terbaik. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing indikator:

1. Ketersediaan dan Kecepatan Layanan

Layanan harus tersedia kapan pun dibutuhkan oleh tamu, termasuk staf yang siap melayani kebutuhan khusus seperti pengisian ulang minuman atau penyajian tambahan. Layanan ini mencakup respons yang cepat terhadap permintaan tamu selama acara berlangsung. Pelayanan harus dilakukan dengan cepat namun tetap terorganisir untuk menghindari penundaan, terutama dalam penyajian makanan, penggantian peralatan, atau penanganan keluhan tamu.

2. Kebersihan dan Kerapihan

Area banquet harus selalu bersih, termasuk meja, kursi, peralatan makan, dan ruang acara secara keseluruhan. Kebersihan mencakup juga kebersihan makanan yang disajikan dan kebersihan staf selama pelayanan. Tata letak meja dan kursi harus rapi dan sesuai dengan tema acara. Staf juga harus tampil rapi dengan seragam yang sesuai. Kesan rapi mencerminkan profesionalisme hotel dan menciptakan suasana yang nyaman.

122

3. **Kualitas Makanan dan Minuman**

Makanan dan minuman harus disajikan dalam keadaan segar, dengan rasa yang sesuai standar hotel. Penampilan makanan juga harus menarik dan sesuai ekspektasi tamu. Menyediakan menu yang beragam serta mampu memenuhi kebutuhan diet tertentu (misalnya vegetarian, bebas gluten, halal, dll.).

4. **Keprofesionalan Staf**

Staf harus memiliki pengetahuan tentang layanan banquet, seperti cara menyajikan makanan, etika pelayanan, dan penanganan permintaan tamu. Staf harus sopan, ramah, dan sigap. Mereka juga harus mampu bekerja di bawah tekanan dan tetap menjaga kualitas pelayanan. Staf harus selalu tampil rapi dengan seragam yang sesuai, mencerminkan citra profesional hotel.

5. **Fasilitas dan Perlengkapan**

Ruangan banquet harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti pencahayaan yang baik, pendingin ruangan, sound system, dan aksesibilitas untuk tamu. Semua peralatan yang digunakan (piring, gelas, alat makan, dekorasi) harus dalam kondisi baik, bersih, dan mencukupi jumlah tamu. Kerusakan atau kekurangan perlengkapan dapat mengganggu kenyamanan tamu. Dengan memenuhi semua indikator ini, hotel dapat memastikan bahwa pelayanan banquet berjalan dengan lancar dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu.

64

5.1 **Hotel**

5.1.1 **Teori Hotel**

24

Hotel, menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 didalam (Krestanto, 2019), adalah setiap jenis akomodasi yang menggunakan

sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta layanan tambahan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial.

Menurut (Erianto & Msp, 2022), hotel adalah bisnis yang dikelola oleh pemiliknya dan menyediakan makanan, minuman, dan kamar tidur kepada perjalanan yang mampu membayar dengan jumlah yang wajar untuk pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Departemen Pariwisata (Lubis et al., 2022), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang digunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan penginapan, makan, dan minuman, serta layanan lainnya yang dikelola secara komersial untuk umum.

5.1.2 Definisi Hotel

Kata "Hotel" sebenarnya berasal dari *hospitium* (bahasa Latin), yang berarti "ruang tamu". Selama beberapa waktu, istilah "*hostel*" mengalami perubahan arti dan digunakan untuk membedakan antara "*guesthouse*" dan "*mansion house*" yang berkembang pada saat itu. Rumah-rumah besar atau hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, dengan seorang host yang mengawasi semua tamu selama menginap dan peraturan yang berlaku untuk setiap orang yang menginap. Sesuai dengan evolusi dan kebutuhan orang-orang yang ingin puas, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu ketat seperti di hostel, dan istilah hostel lambat laun mengalami transformasi.

Hotel adalah bagian penting dari industri pariwisata yang berkembang, dan setiap orang memahami hotel dengan cara yang berbeda. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa hotel adalah

bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah dalam (Retnaningrum, 2016).

5.2 Teori *Food and Beverages*

Food and Beverages adalah istilah yang digunakan untuk industri yang berhubungan dengan penyediaan makanan dan minuman. Industri ini mencakup berbagai jenis bisnis, mulai dari restoran, kafe, hotel, katering, hingga produsen makanan dan minuman. (Erianto & Msp, 2022) Dalam operasionalnya, bertanggung jawab atas pengolahan, penyajian, dan distribusi produk makanan serta minuman kepada konsumen, baik untuk konsumsi di tempat maupun dibawa pulang. Di dalam hotel, bagian *Food and Beverages* (F&B) bertanggung jawab untuk mengelola semua aspek yang terkait dengan penyediaan makanan dan minuman (Pantelidis, 2023) Berikut beberapa bagian penting dalam F&B di hotel:

1. *Restaurant*

Tempat utama penyajian makanan dan minuman di hotel, bisa berupa restoran formal, kasual, atau tematik.

2. *Bar*

Bagian yang khusus menyajikan berbagai jenis minuman, baik alkohol maupun *non-alkohol*.

3. *Banquet*

Menangani layanan makanan dan minuman untuk acara besar seperti pernikahan, konferensi, atau seminar.

4. Room Service

Bagian yang menyediakan layanan makanan dan minuman yang dikirim langsung ke kamar tamu.

5. Kitchen

Dapur hotel, tempat makanan diproses dan disiapkan untuk berbagai bagian di atas. Biasanya, terdiri dari beberapa sub-bagian seperti *cold kitchen*, *hot kitchen*, *bakery*, dan *pastry*.

6. Catering

Layanan makanan dan minuman untuk acara yang diadakan di luar hotel, tetapi tetap dikelola oleh tim F&B hotel (Tsui, 2020)

5.3 Teori *Banquet*

(Legowo, 2023) dalam penelitiannya tentang manajemen layanan perjamuan menyatakan bahwa *banquet food and beverages* adalah layanan penyajian makanan dan minuman dalam acara formal atau semi-formal yang biasanya dihadiri oleh banyak orang. Dalam konteks ini, layanan ini dirancang dengan baik untuk memastikan setiap tamu mendapatkan pengalaman bersantap yang efisien dan memuaskan.

Banquet food and beverages adalah hidangan makanan dan minuman yang disajikan pada acara besar atau pertemuan, seperti pernikahan, acara perusahaan, konferensi, atau perayaan formal lainnya. Tujuan utama dari *banquet food and beverages* adalah memberikan pengalaman makan yang menyenangkan bagi sejumlah besar tamu dalam pengaturan yang terstruktur, biasanya dengan menu dan gaya penyajian yang telah ditentukan sebelumnya.

5.3.1 Komponen utama *banquet food and beverages* meliputi:

1. Makanan Pembuka - Makanan ringan atau *appetizer*, seperti salad, sup, atau *finger food*.
2. Hidangan Utama - Biasanya mencakup pilihan protein seperti ayam, daging sapi, atau makanan laut, serta hidangan vegetarian dan pelengkap seperti nasi, pasta, atau sayuran.
3. Dessert - Beragam hidangan penutup, seperti kue, *pastry*, dan buah-buahan.
4. Minuman - Meliputi minuman *non-alkohol* (jus, soda, kopi, teh) dan minuman beralkohol (wine, bir, dan koktail) (Asmara, 2019)

5.3.2 Gaya Penyajian *Banquet*

6. *Buffet Style* - Para tamu mengambil sendiri hidangan dari meja panjang yang telah disiapkan.
7. *Plated Service* - Hidangan disajikan secara individual oleh staf langsung ke setiap tamu.
8. *Family Style* - Makanan disajikan di piring besar di setiap meja, sehingga tamu bisa mengambil sendiri sesuai keinginan (Prasastono, 2020)

2.7 Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi dari berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat juga meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*).

Analisis SWOT atau Tows adalah analisis yang umumnya digunakan untuk merumuskan strategi atas identifikasi berbagai faktor strategis berdasarkan intuisi (pemahaman dan pengetahuan) expert terhadap suatu objek. Analisis ini didasarkan pada logika dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*),

namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Analisis SWOT mempertimbangkan faktor lingkungan internal berupa kekuatan dan kelemahan serta lingkungan eksternal berupa peluang dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan atau dianggap perusahaan. Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal, yang berupa peluang dan ancaman, dengan faktor internal, yang berupa kekuatan dan kelemahan, sehingga dari hasil analisisnya dapat diambil suatu keputusan strategis bagi perusahaan atau dianggap perusahaan (Rahmayani, 2022)

Analisis SWOT adalah penilaian terhadap indentifikasi situasi untuk menemukan apakah suatu kondisi dikatakan sebagai kekuatan, kelemahan, peluang, atau ancaman yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Kekuatan (*Strenght*) adalah situasi internal organisasi yang berupa kompetensi/kapabilitas/sumberdaya yang dimiliki organisasi yang dapat digunakan untuk menangani peluang dan ancaman.
- b. Kelemahan (*Weakness*) adalah situasi internal organisasi yang berupa komepentensi/kapabilitas/sumberdaya yang dimiliki organisasi yang dapat digunakan untuk menangani kesempatan dan ancaman.
- c. Peluang (*Opportunity*) adalah situasi eksternal organisasi yang berpotensi menguntungkan. Organisasi-organisasi yang berada dalam suatu industri yang sama secara umum akan merasa diuntungkan bila dihadapkan pada kondisi eksternal tersebut.
- d. Ancaman (*Threat*) adalah situasi eksternal organisasi yang berpotensi menimbulkan kesulitan. Organisasi-organisasi yang berada dalam satu industri yang sama secara umum akan merasa dirugikan/dipersulit/terancam bila dihadapkan pada kondisi eksternal tersebut. (Dunan et al., 2020)

2.1 Kajian Empiris

Kajian empiris merupakan penelitian atau studi yang didasarkan pada observasi dan pengumpulan data dari pengalaman atau realitas nyata. Kajian ini bertujuan untuk memperoleh kesimpulan dengan menggunakan bukti-bukti faktual yang dapat diuji secara langsung melalui pengamatan, eksperimen, atau metode kuantitatif lainnya (Zuchri, 2020) Penulis akan mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang pernah dibaca sebagai bahan referensi, yaitu :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
(Bantulu, 2022)	Kualitas Pelayanan Banquet Di Hotel Amaris Kota Gorontalo	Dari kelima dimensi terdapat dimensi kualitas pelayanan tangible dan responsiveness, masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki terkait dengan fasilitas dan respon karyawan dalam melayani tamu. Perbaikan fasilitas parkir dan penambahan kursi dan meja serta respon karyawan yang diberikan perlu ada peningkatan agar kualitas pelayanan yang di berikan Banquet di Hotel Amaris Gorontalo menjadi lebih Baik sesuai dengan harapan tamu.	Kualitas pelayanan banquet
(Legowo, 2023)	Peranan Banquet Section Dalam Mendukung Operasional Food And Beverage Department Di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo	Berdasarkan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa banquet operation sangat berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan food and beverage di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo.	Peranan banquet
(Ashar, 2020)	Analisis Strategi Bisnis Industri Perhotelan Dalam Menghadapi Persaingan Di Kota Kendari (Studi Pada Zahra Syariah Hotel)	Penelitian menggunakan teknik Analisis SWOT dengan hasil yang diperoleh bahwa Zahra Syariah Hotel berada pada kuadran I, posisi ini menandakan Zahra Syariah Hotel adalah Perusahaan yang kuat dan berpeluang. Perusahaan dalam kondisi prima dan mantap sehingga sangat memungkinkan untuk melakukan pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal.	SWOT
(Sandy, 2023)	Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Timika Raya	Berdasarkan hasil dari <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Hasil penelitian menunjukkan terdapat atribut-atribut yang masuk dalam kuadran A yang mana menjadi	SWOT

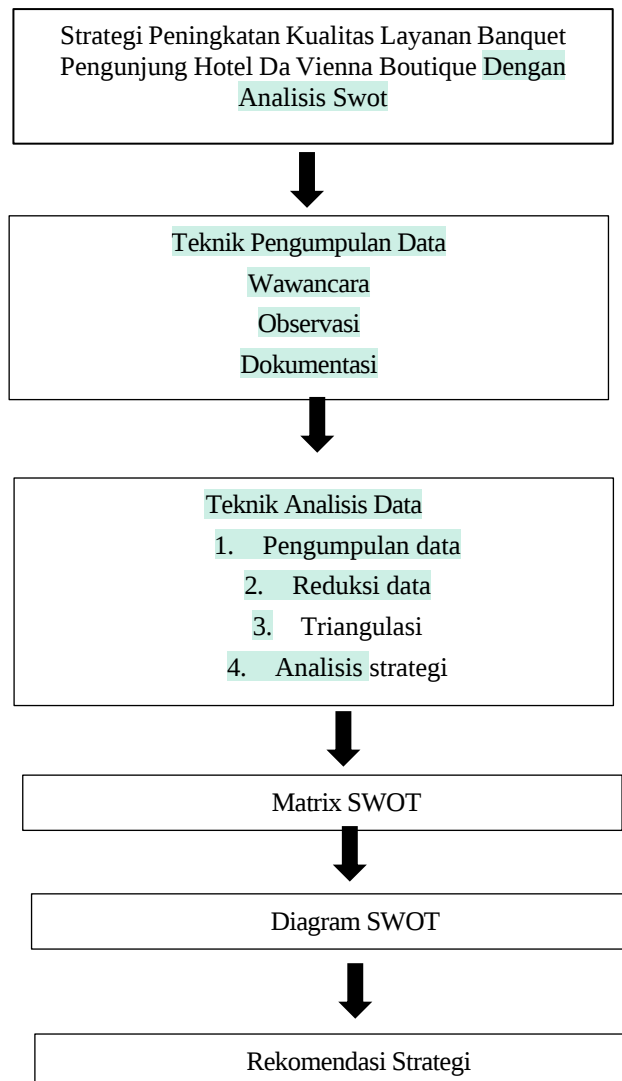
		prioritas perbaikan utama yang harus dilakukan Hotel Timika Raya agar sesuai dengan harapan pelanggan karena atribut tersebut penting bagi pelanggan hotel namun masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil Analisis SWOT kondisi pada Hotel Timika Raya berada pada kuadran I, dimana dalam Strategi yang harus diterapkan saat menghadapi situasi ini adalah dengan mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif.	
(Asmara, 2019)	Peran <i>Banquet Service</i> Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Tamu di The Alana Hotel And Convention Center Surakarta	Kemampuan kerja merupakan suatu hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam suatu hotel. Kemampuan Kerja Karyawan yang belum maksimal akan mengganggu kelancaran operasional hotel. Setiap karyawan pasti memiliki kemampuan yang berbeda – beda antara yang satu dengan yang lain oleh karena itu kita harus meningkatkan kemampuan pegawai dalam bekerja saat menghadapi event –event yang besar kemampuan pegawai harus ditingkatkan agar dapat menyelesaikan event tersebut dengan lancar.	Peran <i>Banquet</i>
(Ilham, 2023)	Analisa Strategi Pemasaran Food and beverage Department dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Bella Vita Lounge di Hotel Best Western Premier Panbil Batam	Analisis internal dan eksternal perusahaan, bersama dengan diagram Cartesius, mengindikasikan bahwa strategi utama dari Food and Beverage Department adalah strategi pertumbuhan (Growth). Ini mencakup upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk La Bella Vita Lounge agar konsumen terus mempercayai dan puas dengan menu yang ditawarkan. Selanjutnya, departemen ini berfokus pada memperdalam hubungan dengan mitra untuk menciptakan kolaborasi yang positif, serta merancang promosi yang menarik guna meningkatkan volume penjualan di La Bella Vita Lounge. Dengan mempertimbangkan matriks SWOT, beberapa pengembangan strategis yang dapat memberikan kontribusi pada kemajuan Food and Beverage Department di Hotel Best Western Premier Panbil Batam dapat diidentifikasi	SWOT
(Romaída, 2022)	Analisis Strategi Pengembangan pada Bintan Inti Executive	Strategi yang paling tepat untuk digunakan dan diimplementasikan oleh Bintan Inti Executive Villa	SWOT

	Village dengan Analisis Strategi Menggunakan Metode Analisis SWOT	adalah strategi pengembangan strategi. Strategi pengembangan ini sangat cocok untuk diimplementasikan karena Bintang Inti Executive Villa perlu meningkatkan promosi dengan cara memperbaiki promosi dan dengan memodifikasi jasa akomodasi yang sudah ada saat ini	
(Putri, 2019)	Strategi Food And Beverage Promotion Dalam Upaya Menarik Tamu Di Hotel Grand Aston Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Strategi Food and Beverage Promotion Hotel Grand Aston Yogyakarta dalam upaya menarik tamu hotel sejalan dengan teori bauran promosi menurut Philip Kotler, yaitu pertama Advertising, yaitu dalam tahap ini Hotel Grand Aston mengiklankan produknya melalui media cetak, media elektronik dan media sosial atau internet. Kedua Personal Selling, yaitu dalam tahap ini bagian Sales and Marketing Hotel Grand Aston Yogyakarta mengundang calon tamu yang biasanya merupakan perwakilan dari suatu instansi atau kelompok secara personal untuk kemudian mempresentasikan tentang produk yang ingin ditawarkan. Ketiga Publicity, yaitu tahap dimana Hotel Grand Aston Yogyakarta mengundang wartawan atau awak media untuk kemudian dilakukan konferensi pers, demo penyajian produk yang ingin dipromosikan dengan timbal balik berupa penyiaran atau publikasi dari pihak wartawan maupun media mengenai promosi produk yang ditawarkan Hotel Grand Aston Yogyakarta. Keempat Direct Marketing, yaitu pada tahap ini bagian Sales and Marketing akan menghubungi calon tamu atau konsumen yang diharapkan secara personal dan berkelanjutan baik melalui email, telepon, surat atau media lain hingga proses penjualan produk ini berhasil mencapai kesepakatan. Kelima Sales Promotion, yaitu tahap dimana Hotel Grand Aston akan mengeluarkan kupon undian berupa voucher maupun potongan harga terhadap produk tertentu yang dipromosikan; dan (2) Strategi Food and Beverage yang dilakukan Hotel Grand Aston Yogyakarta cukup efektif dan mendapatkan respon positif dari	SWOT

		tamu. Dalam periode April 2016 hingga juni 2017 promosi.	
(Anggalia, 2024)	Strategi Pemasaran Food And Beverage Department Dalam Upaya Meningkatkan Revenue Pada Sanctoo Suites & Villas Gianyar	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa posisi Food and Beverage Department Sanctoo Suites & Villas berada dalam kuadran I dan berada di posisi sel 4(empat) yang menunjukkan perusahaan dalam posisi tumbuh dan membangun. Berdasarkan analisis matriks SWOT strategi yang dapat diterapkan oleh Food and Beverage Department Sanctoo Suites & Villas adalah strategi SO: Membuat packages promotions khusus untuk wisatawan india dan customer loyal, Strategi WO: Persaingan harga dapat dimanfaatkan dengan memberikan kuliatas pelayanan dan produk yang terbaik, Strategi ST: Membuat packages promosi dengan harga yang terjangkau, Startegi WT: Melakukan kajian harga terhadap kompetitor.	SWOT

2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah alur atau struktur logis yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara berbagai konsep, teori, atau variabel dalam suatu penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir
Sumber : (Dunan et al., 2020) (Rangkuti, 2019)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif membatasi masalah penelitian karena fokusnya pada penerapan standar data khusus. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang fenomena sosial dari sudut pandang informan penelitian. Menurut (Permana, 2019) pemahaman diperoleh setelah menganalisis fenomena sosial yang menjadi fokus penelitian. Metode deskriptif menjelaskan hasil penelitian secara menyeluruh.

3.2 Sumber Data Penelitian

3.2.1 Data Primer

Data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung dari sumber data disebut data primer. Data utama disebut juga data baru atau data asli yang memiliki sifat modern. Peneliti harus mengumpulkan data secara langsung untuk mendapatkan data primer. Dalam penelitian ini melakukan wawancara dengan supervisor, staff *food and beverages* dan pengunjung *event banquet* Hotel Da Vienna Boutique (Sandu, 2015).

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti dari berbagai sumber sebelumnya (peneliti sebagai tangan kedua). Sumber seperti jurnal, data dari Hotel Da Vienna Boutique. Memahami kedua jenis data di atas sangat penting. Sebagai dasar untuk menentukan metode dan langkah-langkah proses pengambilan data penelitian (Sugiyono, 2019)

3.3 Teknik pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana peneliti mewawancarai atau berbicara secara langsung dengan orang-orang yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang diperlukan untuk perusahaan serta dengan pihak lain yang dianggap dapat memberikan informasi tersebut. Fokus dari penelitian ini adalah observasi, yang merupakan metode pengumpulan data dan informasi melalui pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Mengadakan wawancara dengan berbagai pemangku kepentingan seperti manajer, karyawan, pelanggan untuk mendapatkan perspektif langsung tentang kondisi internal dan eksternal organisasi

3.3.2 Dokumentasi

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sumber-sumber tertulis atau tercatat, baik berupa data primer maupun sekunder. Teknik ini biasanya dipakai untuk melengkapi data penelitian lain, memberikan latar belakang yang lebih mendalam, atau menyediakan bukti tambahan seperti profil hotel, data event *banquet*, struktur organisasi Hotel Da Vienna Boutique

3.4 Teknis Analisis Data

Proses analisis data kualitatif dimulai dengan meninjau semua data yang tersedia dari berbagai sumber, termasuk pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, dan wawancara. Setelah analisis, langkah berikutnya adalah reduksi data, triangulasi dan analisis strategi.

3.4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pencarian, pengumpulan, dan pengukuran informasi tentang variabel yang dimaksud dalam suatu sistem. Data

67
76
dikumpulkan dari berbagai sumber seperti wawancara, survei, observasi, dan dokumen. Tujuannya adalah mengidentifikasi aspek internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman). Data dikumpulkan secara sistematis dengan catatan atau alat rekam, lalu diorganisasikan untuk langkah analisis berikutnya (Ahyyar et al., 2020)

3.4.2 Reduksi Data

25
Reduksi data adalah proses analisis untuk memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data mentah yang didapat dari catatan-catatan yang muncul dilapangan. Adapun proses reduksi data di dalam penelitian ini adalah dengan melibatkan pengkodean data, penghapusan informasi yang tidak relevan, dan penekanan pada poin-poin penting. Data yang lebih ringkas dan fokus, memudahkan pengidentifikasian kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (Sandu, 2015)

3.4.3 Triangulasi

128
Teknik ini untuk meningkatkan validitas hasil dengan membandingkan data dari berbagai sumber atau metode. Tujuannya memastikan keakuratan dan konsistensi informasi yang diperoleh, mengurangi bias. Dalam tahap ini ada 3 jenis analisis pertama triangulasi sumber Membandingkan data dari beberapa sumber (misalnya, wawancara manajemen vs. karyawan). Triangulasi metode Menggunakan metode yang berbeda (survei dan observasi) untuk memverifikasi hasil. Terakhir triangulasi teori yaitu menggunakan berbagai perspektif teoritis untuk memahami data. Setelah itu data dari berbagai sumber diverifikasi satu sama lain, dan hasil yang konsisten dijadikan acuan utama untuk analisis SWOT. (Rahayu et al., 2022)

3.4.4 Analisis Strategi

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data dengan cara mengorganisir data kedalaman kategori, menjabarkan ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan. Tahap menganalisa data adalah tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisa dengan tujuan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Rahmayani, 2022). Selain itu data diterjunkan dan dimanfaatkan agar dapat dipakai untuk menjawab masalah yang diajukan dalam penelitian. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT yaitu menggunakan model analisa SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan. Analisis Faktor Internal dan Eksternal Faktor internal dimasukkan ke dalam matrik yang disebut matrik faktor strategi internal atau IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) (Rangkuti, 2019). Kemudian faktor eksternal dimasukkan ke dalam matrik yang dapat disebut matrik faktor strategi eksternal EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*).

1. IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*).

Merupakan kerangka analisis yang digunakan untuk mengevaluasi dan merangkum faktor-faktor internal suatu organisasi, seperti kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*), peluang dan ancaman dilanjutkan dengan perhitungan bobot, rating dan skor.. Identifikasi penilaian terhadap faktor internal dan eksternal tersebut dilakukan dengan menentukan beberapa item sebagai berikut :

a. Penentuan item

Pada tahap ini peneliti menyusun pertanyaan-pertanyaan dan melakukan wawancara, melakukan observasi dan studi pustaka untuk mendapatkan faktor kekuatan, kelemahan, peluang maupun ancaman dalam peningkatan kualitas pelayanan *banquet*

b. Penentuan nilai

Setelah mendapatkan beberapa list kekuatan, kelemahan, peluang maupun ancaman langkah selanjutnya penentuan nilai. Cara yang dipakai menyusun list lalu dilakukan survei kepada staff, supervisor dan pengunjung *banquet* berdasarkan nilai penting untuk masing-masing item adalah dengan menggunakan Skala Likert 4 (empat) tingkat, yang berhubungan dengan pertanyaan mengenai peningkatan kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber data: Peneliti, 2024

c. Penentuan Bobot

Langkah selanjutnya setelah mendapatkan nilai yang sudah dilakukan lalu menentukan besarnya bobot pada masing-masing item pernyataan ditetapkan berdasarkan tingkat kepentingan yaitu besarnya jumlah keseluruhan nilai penting untuk setiap faktor pada lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

d. Penentuan Rating

Dalam menentukan besarnya nilai rating untuk masing-masing item pernyataan dalam daftar pernyataan berdasarkan hasil tersebut. Dari 5 responden tersebut diambil untuk nilai rata-rata untuk setiap item pernyataan sehingga nilai rata-rata tersebut berada pada nilai minimal 1 dan maksimal 4 sebagaimana yang telah disebutkan di atas (Rangkuti, 2019)

Matrik IFAS

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
	Total			

Gambar 3.1 Matrik IFAS

Matrik EFAS

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
	Total			

Gambar 3.2 Matrik EFAS

A. Matrix SWOT

MATRIKS SWOT

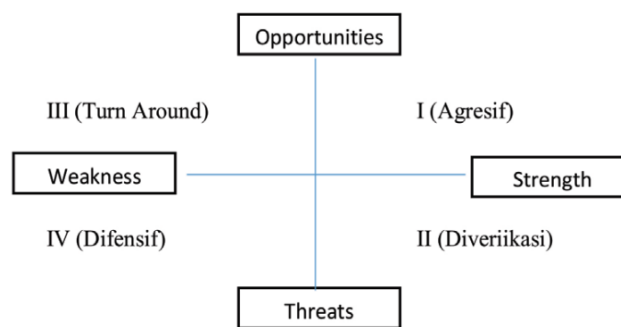
IFAS	<i>Strengths (S)</i> Tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal	<i>Weaknesses (W)</i> Tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal
EFAS		
<i>Opportunities (O)</i> Tentukan faktor-faktor peluang eksternal	Strategi SO Buat strategi disini yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi WO Buat strategi disini yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<i>threats (T)</i> Tentukan faktor-faktor ancaman eksternal	Strategi ST Buat strategi disini yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi WT Buat strategi disini yang menggunakan kelemahan dan menghindari ancaman

Gambar 3.3 Matriks SWOT

Setelah menentukan nilai IFAS dan EFAS Langkah selanjutnya adalah menyusun matriks SWOT. Matriks SWOT adalah menyusun rencana strategis yang digunakan untuk menyusun strategi kekuatan (*Strengths*),

kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) suatu organisasi. Matriks ini mempermudah perusahaan dalam menyusun strategi berdasarkan pemahaman yang jelas tentang situasi internal dan eksternal (Romaida, 2022)

B. Diagram SWOT



Sumber: Freddy Rangkuti

Gambar 3.4 Diagram Kartesius SWOT

Langkah selanjutnya adalah membuat diagram kartesius. Tujuan dari digunakannya diagram kartesius ini adalah untuk mengetahui diposisi kuadran seberapa bisnis suatu perusahaan yang tengah dianalisis ini berada untuk memetakan hubungan antar komponen dengan hasil tersebut menyusun rekomendasi strategi yang efektif untuk peningkatan kualitas pelayanan. Untuk menentukan dimana letak kuadran yang tepat untuk bisnis perusahaan adalah dengan cara menghitung selisih nilai dari kedua IFAS dan EFAS. Jika selisih sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya adalah menentukan letak titik dari hasil selisih nilai tersebut. Untuk faktor internal, apabila hasilnya adalah positif (+), maka titik pertama terletak pada garis horizontal sebelah kanan nilai 0, begitupula sebaliknya. Sedangkan untuk faktor eksternalnya, apabila hasilnya adalah positif (+), maka titik kedua terletak pada garis vertikal disebelah bawah nilai 0, begitupula sebaliknya. Kemudian, jika 2 titik ini dihubungkan, maka akan

terpilihlah daerah kuadran yang nantinya akan dipilih untuk mengetahui strategi apa yang tepat, yang akan digunakan oleh perusahaan tersebut (Ilham, 2023)

1) Strategi SO (Mendukung pertumbuhan) I

Memanfaatkan kekuatan untuk mengeksploitasi peluang. Strategi yang digunakan ini bertujuan memanfaatkan seluruh kekuatan perusahaan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

2) Strategi ST (Mendukung Strategi Diversifikasi) II

Strategi ini menggunakan kekuatan internal perusahaan untuk mengatasi ancaman eksternal.

3) Strategi WO (Mendukung Strategi *Turn-Around*) III

Strategi ini dirancang untuk mengatasi kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal.

4) Strategi WT (Mendukung Strategi Defensif) IV

Strategi ini bertujuan untuk mengurangi kelemahan internal dan menghindari ancaman (Rangkuti, 2019)

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Hotel Davienna Botique yang memiliki alamat Jl. Pembangunan, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432. Penelitian dilakukan dimulai bulan September-Desember 2024.

63

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Sejarah Da Vienna Boutique Hotel Batam.



Gambar 4.1 Logo Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Sumber: *Department* Da Vienna Boutique Hotel Batam.

22

10

10

10

10

65

10

Da Vienna Boutique Hotel Batam pertama kali berdiri pada tahun 2011.

Owner Da Vienna Boutique Hotel Batam adalah Aria Odman dan Heri Diana, sebelumnya nama PT Da Vienna Alam Semesta adalah PT Nando Da Vienna Pratama. Da Vienna Boutique Hotel Batam merupakan hotel butik pertama dan terbaik di Batam, berlokasi strategis di jantung Batam. Hotel ini dapat ditempuh dengan 5 menit berjalan kaki dari Nagoya Hill Mall dan Grand Batam Mall. Hanya 35 menit berkendara dari Bandar Udara Internasional Hang Nadim, 5 menit berkendara dari Terminal Feri Pelabuhan Harbour Bay, dan 10 menit berkendara dari Terminal Feri Batam Centre. Da Vienna Boutique Hotel Batam didesain dengan 171 kamar yang dibagi menjadi 5 tipe, yaitu *Superior*, *Deluxe*, *Grand Deluxe*, *Junior Suite*, dan *Executive Suite*. Semua kamar sudah dilengkapi fasilitas kamar mandi, televisi, wi-fi dan *safe deposit box*. Fasilitas lain seperti pusat kebugaran, *Flux Digital Fun Area*, dan *Vienna Spa*.

4.1.2 Fasilitas Da Vienna Boutique Hotel Batam

Da Vienna Boutique Hotel Batam memiliki total kamar 171 kamar, yang dibagi menjadi 6 tipe kamar, yaitu *Executive Suite*, *Junior Suite*, *Grand Deluxe*, *Deluxe King*, *Deluxe Twin*, dan *Superior*. Seluruh unit kamar di Da Vienna Boutique Hotel Batam memiliki fasilitas televisi, minibar, *telephone*, sofa, *water heater*, *safe deposit box*, *air conditioner*, dan lain-lain. Tipe kamar hotel Da Vienna Boutique Hotel Batam sebagai berikut:

a. *Executive Suite*

Kamar dengan tipe ini didesain minimalis *modern* dan juga *stylish*. Kamar ini memiliki fasilitas *televisi*, *International Direct Dial (IDD) telephone*, akses internet, *safe deposit box*, minibar dengan *coffee and tea*, ruang tamu, dan *shower*.



Gambar 4.2 Kamar Tipe *Executive Suite*

Sumber: Da Vienna Boutique Hotel Batam

b. *Junior Suite*

Kamar ini dirancang dengan dekorasi minimalis *modern* dan *stylish*. Kamar dengan tipe *Junior Suite* ini memiliki kenyamanan yang luar biasa. Kamar ini memiliki *televisi*, *International Direct Dial (IDD) telephone*, akses internet, *kitchennette*, *safe deposit box*, *air conditioner*, minibar, *coffee and tea*, *water heater*, *bathtub*, dan *shower*.



Gambar 4.3 Kamar Tipe Junior Suite
Sumber: Da Vienna Boutique Hotel Batam

c. *Grand Deluxe*

Kamar ini dirancang dengan dekorasi modern minimalis dan stylish. Memiliki fasilitas televisi, *IDD telephone*, akses internet, *safe deposit box*, *air conditioner*, minibar, *coffee and tea*, *water heater*, dan *shower*.



Gambar 4.4 Kamar Tipe Grand Deluxe
Sumber: Da Vienna Boutique Hotel Batam

d. *Deluxe King*

Kamar ini dirancang minimalis modern dan *stylish* dengan dominasi kayu-kayuan. Kamar ini memiliki fasilitas televisi, *IDD telephone*, akses internet, *air conditioner*, minibar, *water heater*, sofa, fasilitas *coffee and tea*, dan *shower*

e. *Deluxe Twin*

Kamar ini dirancang dengan dekorasi modern minimalis dan *stylish*.

Kamar ini memiliki fasilitas *twin bed*, televisi, *IDD telephone*, akses internet, *air conditioner*, minibar dengan *coffee and tea*, *water heater*, dan *shower*.



Gambar 4.6 Kamar Tipe *Deluxe Twin*
Sumber: Da Vienna Boutique Hotel Batam

f. *Superior*

Kamar ini memiliki fasilitas televisi, *IDD telephone*, akses internet, *air conditioner*, minibar dengan *coffee and tea*, *water heater*, dan *shower*.

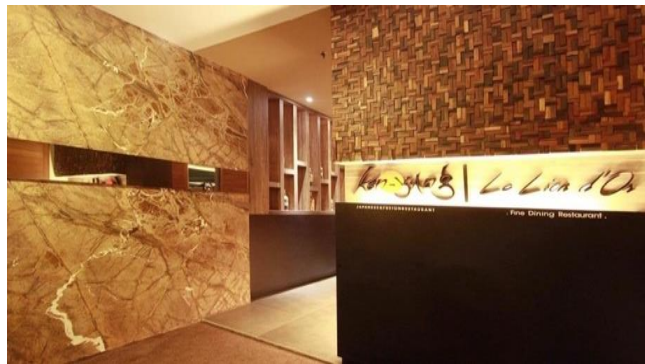


Gambar 4.7 Kamar Tipe *Superior*
Sumber: Da Vienna Boutique Hotel Batam.

f. *Ken-Yang Japanese Restaurant and Le Lion D'Or Fining Dining Restaurant*

Da Vienna Boutique Hotel memiliki dua konsep restoran, yaitu restoran fusion Jepang dan restoran fine dining. Restoran fusion Jepang Ken Yang merupakan restoran yang menyajikan makanan Jepang yang dicampur dengan makanan Asia lainnya. Dan untuk makan malam, Da Vienna Boutique Hotel menghadirkan restoran Le Lion d'Or, yang mengusung konsep restoran fine dining. Restoran ini terletak di lantai dua Da Vienna Boutique Hotel, dengan perpaduan antara desain interior klasik dan modern. Restoran kami menyajikan keahlian kuliner yang luar biasa yang disediakan oleh koki kami yang sangat berpengalaman yang akan menyajikan pilihan yang lezat untuk sarapan, makan siang, dan makan malam.

Restaurant ini menjadi salah satu



Gambar 4.9 Restaurant

Sumber: Da Vienna Boutique Hotel Batam

2. Struktur Organisasi Da Vienna Boutique Hotel Batam

Struktur organisasi adalah kerangka kerja formal yang menunjukkan bagaimana berbagai aktivitas dalam organisasi, seperti tanggung jawab, wewenang, komunikasi, dan alur kerja, diatur dan dikoordinasikan untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur ini menggambarkan hubungan antara berbagai posisi, departemen, atau individu dalam organisasi serta jalur pengambilan keputusan.



Gambar 4.12 Struktur Organisasi Da Vienna Boutique Hotel Batam

Sumber: Da Vienna Boutique Hotel Batam

1. Hasil Wawancara dan Analisis SWOT

Tahap pertama dalam pengerjaan penelitian ini adalah menyusun pedoman wawancara yang berisi dengan indikator Kualitas Pelayanan Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam, setelah itu melakukan wawancara dengan 2 Staff Banquet,

106

2 Tamu yang pernah mendatangi event Da Vienna Boutique Hotel Batam. Berikut hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti dan akan ke tahap selanjutnya yaitu penentuan SWOT :

1. Hasil Wawancara dengan Staff Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam

Peneliti melakukan wawancara dengan 2 Staff Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam berisi peningkatan kualitas pelayanan banquet, berikut kesimpulan dari hasil wawancara, Pelayanan layanan banquet kami dapat dikategorikan responsif, berkat koordinasi yang cepat antar divisi melalui standar prosedur operasional (SOP) yang telah terstruktur. Tim lapangan sudah siap sedia menangani perubahan mendadak, meskipun tantangan terbesar kami adalah kekurangan staf cadangan yang terkadang menyebabkan keterlambatan dalam penyajian makanan pada acara besar. Dalam meningkatkan efisiensi, penggunaan sistem pemesanan otomatis berbasis aplikasi akan sangat membantu dan memungkinkan tamu untuk melakukan pemesanan dengan lebih mudah, sekaligus mengoptimalkan kinerja tim. Kami juga menyadari adanya kebutuhan untuk mengadopsi teknologi digital, seiring dengan tuntutan kompetitor yang sudah menggunakan sistem serupa.

a. Kebersihan dan Kerapihan

Dalam kebersihan dan kerapihan banquet sebelum dan sesudah event tim selalu melakukan pengecekan berulang, serta menyediakan staf khusus untuk menjaga kebersihan selama acara. Namun, area toilet sering menjadi perhatian karena tingginya lalu lintas tamu, sehingga perlu penjadwalan pembersihan yang lebih fleksibel untuk meningkatkan kenyamanan. Ulasan negatif terkait kebersihan dapat merusak reputasi kami, terutama jika dibandingkan dengan kompetitor yang memiliki standar kebersihan lebih ketat.

b. Kualitas Makanan dan Minuman

Menu favorit seperti bubur sumsum dan tiramisu selalu mendapat pujian karena kualitas rasa dan penyajiannya yang elegan. Namun, kami perlu memperhatikan keluhan terkait kurangnya variasi menu vegetarian dan vegan, serta kecepatan penyajian pada acara besar. Menambah variasi menu sehat dan berbasis tanaman bisa menjadi nilai tambah, mengingat semakin banyak tamu yang mengikuti tren makanan sehat. Selain itu, kompetitor juga menawarkan paket katering inovatif dengan harga bersaing, sehingga kami perlu terus memperkaya pilihan menu agar tetap menarik.

c. Keprofesionalan Staf

Keramahan dan kecepatan staf kami dalam melayani tamu selalu mendapat apresiasi. Namun, kami menyadari bahwa kemampuan komunikasi staf dalam bahasa asing masih perlu ditingkatkan, terutama untuk melayani tamu internasional dengan lebih baik. Pelatihan tambahan untuk meningkatkan keterampilan layanan tamu dan keahlian teknis akan sangat berpengaruh pada profesionalisme staf, serta kepuasan tamu.

d. Fasilitas dan Perlengkapan

Fasilitas kami, seperti peralatan audio-visual canggih dan ruang serba guna yang fleksibel, mendukung kenyamanan tamu. Namun, beberapa peralatan seperti proyektor dan AC terkadang mengalami masalah teknis, yang bisa mengganggu kelancaran acara. Untuk itu, investasi dalam teknologi audio-visual terbaru serta dekorasi bertema dapat meningkatkan pengalaman tamu. Meskipun fasilitas kami memadai, kompetitor yang menawarkan fasilitas lebih modern dan berteknologi tinggi membuat kami perlu memastikan fasilitas selalu diperbarui agar tetap kompetitif. Salah satu kendala adalah terbatasnya ruang yang tersedia,

yang bisa mengganggu kelancaran acara besar. Secara keseluruhan, meskipun kami memiliki banyak kekuatan dalam pelayanan banquet, seperti koordinasi yang baik, keramahan staf, dan kualitas makanan yang memuaskan, kami harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren pasar untuk tetap bersaing. Beberapa tantangan, seperti kurangnya staf cadangan, masalah kebersihan di area toilet, serta keterbatasan ruang dan fasilitas, perlu segera ditangani untuk memastikan pengalaman tamu tetap optimal.

2. Hasil Wawancara dengan Tamu/Pengunjung Event Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam

Hasil penelitian ini merupakan hasil wawancara dengan tamu/pengunjung event Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam, tamu pertama mengikuti event meeting dan tamu kedua mengikuti event wedding. Berikut kesimpulan hasil wawancara, Staf banquet secara keseluruhan menunjukkan responsivitas yang tinggi dalam menangani permintaan, termasuk perubahan mendadak selama acara. Namun, pada saat acara ramai, terjadi sedikit keterlambatan dalam penyajian minuman. Kebersihan ruangan sebelum dan sesudah acara sudah dijaga dengan baik, namun area toilet memerlukan perhatian lebih, terutama terkait stok tisu dan frekuensi pembersihan. Hidangan, terutama menu penutup, mendapatkan pujian karena rasa dan penyajian yang estetik. Namun, pilihan menu vegetarian dan makanan berbasis tanaman masih terbatas. Staf hotel dikenal ramah dan profesional. Namun, ada situasi di mana staf tampak kurang siap menghadapi perubahan mendadak, seperti pengaturan ulang kursi. Fasilitas seperti sistem suara dan pencahayaan mendukung suasana acara yang eksklusif, meskipun beberapa gangguan teknis pada mikrofon sempat terjadi. Selain itu,

lift yang digunakan bersama oleh tamu dan staf, serta kapasitas parkir yang terbatas, menjadi tantangan.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan kekuatan (*strength*) yang dimiliki Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam, kelemahan, peluang dan ancaman. Peneliti membuat ringkasan dan membuat daftar list pernyataan hasil wawancara, observasi secara langsung, studi pustaka dan dokumentasi. Adapun rincian mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam adalah sebagai berikut :

Tabel SWOT

KEKUATAN	KELEMAHAN
Staf lapangan responsif terhadap perubahan mendadak.	Kekurangan staf cadangan saat acara besar, menyebabkan keterlambatan penyajian.
Pemesanan online melalui media sosial memudahkan komunikasi dengan tamu.	Area ruangan terbatas, menghambat mobilitas staf.
Banyak tamu merasa pelayanan cepat dan tepat waktu.	Akses lift yang digunakan bersama tamu dan staf memperlambat pelayanan.
Menu favorit seperti bubur sumsum, red velvet, beef wellington, dan tiramisu sering dipuji tamu.	Area toilet sering kehabisan tisu saat acara besar, menyebabkan ketidaknyamanan.
Rasa dan penyajian hidangan dinilai enak serta estetik.	Beberapa staf tampak kebingungan saat menghadapi situasi mendadak.
Staf dikenal ramah, responsif, dan mampu memenuhi permintaan tamu dengan baik.	Kapasitas ruangan terbatas sehingga sulit menampung tamu dalam jumlah besar
Kecepatan dan keramahan staf sering mendapat pujian dari tamu	
PELUANG	ANCAMAN
Menambah staf pada jam-jam puncak untuk mempercepat pelayanan.	kecepatan layanan dengan hotel lain yang memiliki ruang lebih besar.
Menambahkan menu berbasis <i>plant-based</i> dan tren makanan sehat untuk menarik lebih banyak tamu	Ulasan negatif tentang kebersihan dapat merusak reputasi hotel.
Perluasan area parkir untuk meningkatkan kapasitas kendaraan tamu	Tamu membandingkan variasi dan inovasi menu dengan hotel lain yang lebih kreatif.
	Kompetitor menawarkan fasilitas lebih modern dan ruang acara lebih besar.

1. Matriks IFAS

Analisis Lingkungan Internal Faktor Internal merupakan yang berasal dari lingkungan yang ada di dalam Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam dalam hal ini adalah kekuatan dan kelemahan. Kita memanfaatkan data-data yang kita peroleh dari hasil observasi langsung dan wawancara dengan staff Banquet dan tamu mengenai Kualitas Pelayanan Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam. Matriks IFAS berisi bobot, rating dan skor. Bobot digunakan untuk membandingkan seberapa besar kontribusi setiap pernyataan kekuatan dan kelemahan terhadap keberhasilan Kualitas Pelayanan Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam. Bobot biasanya diberikan dalam rentang antara 0 dan 1, dan total bobot semua pernyataan harus sama dengan 1. Pernyataan dengan bobot lebih tinggi menunjukkan bahwa pernyataan tersebut lebih penting dibandingkan yang lain dalam memengaruhi kinerja Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam. Rating menggambarkan seberapa baik sebuah pernyataan kekuatan dimanfaatkan atau seberapa besar sebuah kelemahan menjadi hambatan bagi organisasi dengan skor 1 sangat buruk – 5 sangat baik. Selanjutnya, Skor digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi akhir pernyataan terhadap keseluruhan nilai IFAS. Penilaian skor adalah Jika skor tinggi pada kekuatan mengindikasikan bahwa kekuatan tersebut berpengaruh besar terhadap kinerja positif organisasi. Jika, skor tinggi untuk kelemahan memberi sinyal bahwa kelemahan tersebut sangat penting untuk segera diperbaiki. Berikut penilaian matriks Strength IFAS :

Tabel 4.2 Matriks *Strength* IFAS

Pernyataan	Jumlah	Bobot	Rating	bobot x rating (skor)
Staf lapangan responsif terhadap perubahan mendadak.	18	0,131	3,6	0,5
Pemesanan online melalui media sosial memudahkan komunikasi dengan tamu.	22	0,160	4,4	0,7
Banyak tamu merasa pelayanan cepat dan tepat waktu.	20	0,145	4	0,6
Menu favorit seperti bubur sumsum, red velvet, beef wellington, dan tiramisu sering dipuji tamu.	19	0,138	3,8	0,5
Rasa dan penyajian hidangan dinilai enak serta estetis.	18	0,131	3,6	0,5
Staf dikenal ramah, responsif, dan mampu memenuhi permintaan tamu dengan baik.	21	0,132	4,2	0,6
Kecepatan dan keramahan staf sering mendapat pujian dari tamu	19	0,138	3,8	0,5
Total	137	1		3,9

Hasil IFAS kekuatan menyatakan bahwa bobot tertinggi pada "Sistem pemesanan online" (0,160) menunjukkan ini sebagai prioritas strategis karena kontribusinya penting. Pemesanan online melalui media sosial dengan rating 4,4 dan skor 0,7 menunjukkan potensi besar untuk terus dikembangkan guna meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Cepat dan tepatnya pelayanan staf (skor 0,6) menjadi aspek yang sangat penting juga untuk dipertahankan.

Tabel 4.3 Matriks Weakness IFAS

Pernyataan	Jumlah	Bobot	Rating	bobot x rating (skor)
Kekurangan staf cadangan saat acara besar, menyebabkan keterlambatan penyajian.	17	0,177	3,4	0,6
Area ruangan terbatas, menghambat mobilitas staf.	17	0,177	3,4	0,6
Akses lift yang digunakan bersama tamu dan staf memperlambat pelayanan.	17	0,177	3,4	0,6
Area toilet sering kehabisan tisu saat acara besar, menyebabkan ketidaknyamanan.	11	0,114	2,2	0,3
Beberapa staf tampak kebingungan saat menghadapi situasi mendadak.	18	0,187	3,6	0,7
Kapasitas ruangan terbatas sehingga sulit menampung tamu dalam jumlah besar	16	0,166	3,2	0,5
Total	96	1		3,3

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2024

Hasil IFAS kelemahan menyatakan bahwa bobot tertinggi 0,187 “Beberapa staf tampak kebingungan saat menghadapi situasi mendadak.” karena dianggap paling berdampak pada organisasi. Rating 3,6 menegaskan kelemahan ini signifikan, sehingga skor akhirnya 0,7 adalah yang tertinggi. 3 Kelemahan dengan Skor Tinggi memiliki bobot: 0,177, Skor: 0,6 yaitu Kekurangan staf cadangan, area ruangan terbatas, dan akses lift. Bobot dan skor kelemahan ini setara, menunjukkan dampak kelemahan yang signifikan terhadap kinerja operasional.

2. Matriks EFAS

Faktor eksternal (EFAS) digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh dari faktor-faktor eksternal yang akan dihadapi oleh Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam. Matriks EFAS akan disusun berdasarkan hasil identifikasi dari kondisi lingkungan eksternal pada Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam yang terdiri dari peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Tabel 4.3 Matriks *Opportunity* IFAS

Pernyataan	Jumlah	Bobot	Rating	bobot x rating (skor)
Menambah staf pada jam-jam puncak untuk mempercepat pelayanan.	23	0,277	4,6	1,2
Menambahkan menu berbasis <i>plant-based</i> dan tren makanan sehat untuk menarik lebih banyak tamu	22	0,265	4,4	1,1
Perluasan area parkir untuk meningkatkan kapasitas kendaraan tamu	20	0,240	4	0,96
Menambah staf pada jam-jam puncak untuk mempercepat pelayanan.	18	0,216	3,6	0,77
TOTAL	83	1		4,3

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2024

Hasil EFAS peluang menyatakan bahwa bobot peluang dengan bobot dan skor Tinggi adalah menambah staf pada jam-jam puncak (Skor: 1,2, Bobot: 0,277) Peluang ini memiliki pengaruh terbesar di antara semua peluang karena dinilai sangat relevan (rating 4,6) dan penting (bobot 0,277).

Tabel 4.5 Matriks *Treat* EFAS

Pernyataan	Jumlah	Bobot	Rating	bobot x rating (skor)
kecepatan layanan dengan hotel lain yang memiliki ruang lebih besar.	17	0,220	3,4	0,7
Ulasan negatif tentang kebersihan dapat merusak reputasi hotel.	20	0,259	4	1,1
Tamu membandingkan variasi dan inovasi menu dengan hotel lain yang lebih kreatif.	22	0,285	4,4	1,3
Kompetitor menawarkan fasilitas lebih modern dan ruang acara lebih besar.	18	0,233	3,6	0,8
TOTAL	77			3,9

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2024

Hasil EFAS ancaman menyatakan bahwa tamu membandingkan variasi dan inovasi menu dengan hotel lain yang lebih kreatif memiliki bobot tertinggi (0,285). Ini berarti bahwa masalah ini dianggap sebagai ancaman utama, yang memiliki dampak signifikan pada daya saing Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam.

Ancaman dengan rating tinggi, seperti persaingan harga (4,6) dan inflasi bahan baku (4,0), memiliki potensi dampak yang besar apabila tidak segera ditangani.

3. Rancangan Analisis Strategi

Setelah mengetahui perhitungan IFAS dan EFAS peneliti akan menyusun rencana rancangan strategi agar mampu menghadapi persaingan dengan hotel lain maka Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam dapat membuat dan merumuskan formulasi arah strategi dengan menggunakan matriks TOWS yang dikembangkan oleh (Wilfrid, 2019). Matriks TOWS ini merupakan salah satu cara untuk mendapatkan alternatif strategi dengan cara menggabungkan masing-masing faktor yakni strategi SO (*Strenght – Opportunity*), strategi WO (*Weakness – Opportunity*), strategi ST (*Strenght – Threat*) dan strategi WT (*Weakness – Threat*).

1) Strategi SO (*Strenght – Opportunity*),

- a) Responsifnya staf dan kecepatan layanan dapat diperkuat dengan menambah staf pada jam-jam puncak, memastikan tamu tetap mendapatkan pelayanan yang cepat meskipun jumlah tamu tinggi.
- b) Pemesanan online melalui media sosial bisa diintegrasikan dengan sistem otomatis berbasis aplikasi untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dan pemesanan.
- c) Menu favorit yang sering dipuji bisa diperkaya dengan menu berbasis plant-based untuk mengikuti tren makanan sehat, meningkatkan daya tarik bagi tamu dengan preferensi diet khusus.
- d) Kecepatan dan keramahan staf dapat menjadi nilai jual dengan memperluas area parkir, sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi tamu.

46

2) Strategi WO (Weakness – Opportunity) Meminimalkan kelemahan dengan memanfaatkan peluang

- a) Kekurangan staf cadangan saat acara besar bisa diatasi dengan menambah staf atau melakukan rekrutmen fleksibel selama musim puncak untuk mengurangi keterlambatan penyajian.
- b) Area toilet yang sering kehabisan tisu dapat diatasi dengan menambah petugas kebersihan yang standby selama acara untuk menjaga kebersihan lebih baik dan meningkatkan kenyamanan tamu.
- c) Area ruangan yang terbatas dapat diimbangi dengan investasi dalam teknologi dekorasi bertema yang menciptakan kesan ruangan lebih luas dan menarik.
- d) Staf yang terkadang kebingungan menghadapi situasi mendadak dapat diatasi dengan pelatihan tambahan manajemen situasi, meningkatkan kemampuan staf dalam menghadapi skenario tak terduga.

46

3) Strategi ST (Strength – Threat) Menggunakan kekuatan internal untuk mengatasi ancaman eksternal:

- a) Responsifnya staf dapat dimanfaatkan untuk menghadapi kompetitor dengan ruang yang lebih besar melalui peningkatan efisiensi layanan, seperti penggunaan aplikasi untuk mempercepat komunikasi antar tim.
- b) Menu favorit dan penyajian estetik bisa menjadi senjata melawan kompetitor yang menawarkan menu lebih inovatif dengan menambahkan variasi menu musiman atau spesial mingguan.
- c) Pemesanan online dapat diperkuat untuk menjaga loyalitas tamu yang mungkin tergoda oleh kompetitor dengan fasilitas lebih modern melalui kemudahan akses dan komunikasi yang cepat.

- d) Staf ramah dan responsif bisa dioptimalkan untuk memberikan pengalaman personal yang lebih baik, sehingga tamu merasa dihargai dan tidak terganggu dengan keterbatasan ruangan.

92 4) Strategi WT (Weakness – Threat) Mengurangi kelemahan dan menghindari ancaman:

- a) Akses lift yang digunakan bersama tamu dan staf bisa diatasi dengan menjadwalkan penggunaan lift secara bergantian atau mempertimbangkan pengadaan lift tambahan untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi waktu tunggu.
- b) Keterbatasan kapasitas ruangan dapat diatasi dengan mengatur tata letak lebih efisien dan membatasi jumlah peserta sesuai kapasitas optimal, mengurangi potensi gangguan mobilitas staf.
- c) Ulasan negatif tentang kebersihan bisa dihindari dengan meningkatkan jadwal pembersihan dan memberikan pelatihan kebersihan pada staf kebersihan agar lebih sigap.
- d) Kebingungan staf saat situasi mendadak bisa diminimalisir dengan evaluasi berkala dan simulasi skenario darurat, memastikan kesiapan staf dalam berbagai kondisi.

7 Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel EFAS dan IFAS diatas menghasilkan nilai kekuatan dan peluang lebih besar dari kelemahan dan ancaman yang mendukung terlaksananya strategi, akan tetapi belum diketahui strategi apa yang dapat digunakan untuk mengimplementasi pengembangan usaha disertai peningkatan daya saing. Dalam menentukan arah strategi usaha peneliti akan melakukan analisis titik koordinat internal dan analisis titik koordinat eksternal yang digunakan untuk menentukan kuadran serta titik koordinat pada diagram matrik

SWOT. Adapun untuk mencari koordinat internal dan eksternal menurut (Rangkuti, 2019) adalah sebagai berikut :

a) Koordinat Analisis Internal

Sumbu x = (Skor total Kekuatan – Skor total Kelemahan)

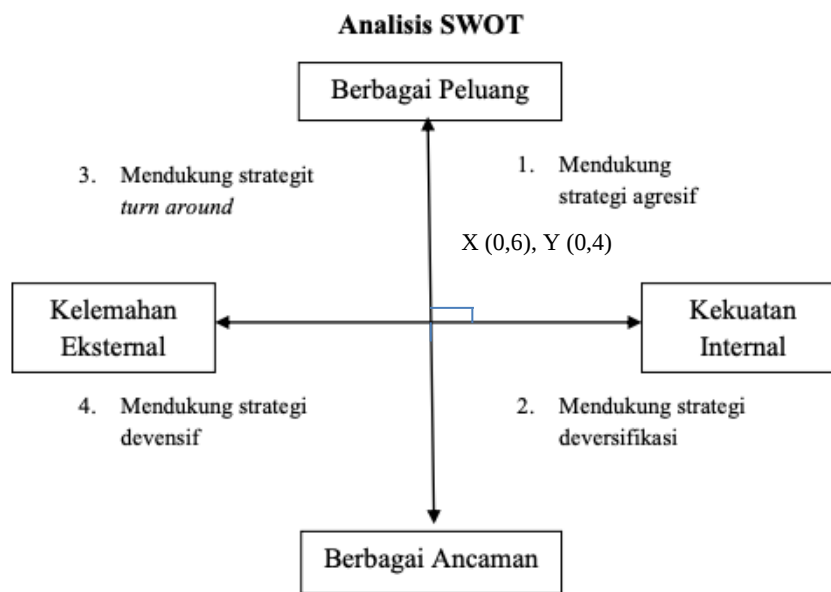
$$= (3,9 - 3,3) = 0,6$$

b) Koordinat Analisis Eksternal

Sumbu y = (Skor total Peluang – Skor total Ancaman)

$$= (4,3 - 3,9)$$

$$= 0,4$$



Gambar 4.3 Diagram Matrix SWOT

Berdasarkan gambar 4.3 titik koordinat berada di area kuadran I yaitu mendukung strategi agresif. Strategi SO Strategi SO (*Strenght – Opportunity*),

- a) Responsifnya staf dan kecepatan layanan dapat diperkuat dengan menambah staf pada jam-jam puncak, memastikan tamu tetap mendapatkan pelayanan yang cepat meskipun jumlah tamu tinggi.

- b) Pemesanan online melalui media sosial bisa diintegrasikan dengan sistem otomatis berbasis aplikasi untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dan pemesanan.
- c) Menu favorit yang sering dipuji bisa diperkaya dengan menu berbasis *plant-based* untuk mengikuti tren makanan sehat, meningkatkan daya tarik bagi tamu dengan preferensi diet khusus.
- d) Kecepatan dan keramahan staf dapat menjadi nilai jual dengan memperluas area parkir, sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi tamu.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Banquet* Melalui Analisis SWOT

Hasil penelitian strategi meningkatkan kualitas pelayanan banquet melalui analisis didapatkan hasil kuadran I yaitu memanfaatkan kekuatan untuk peningkatan peluang. Strategi yang digunakan ini bertujuan memanfaatkan seluruh kekuatan perusahaan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi yang digunakan yaitu responsifnya staf dan kecepatan layanan dapat diperkuat dengan menambah staf pada jam-jam puncak, memastikan tamu tetap mendapatkan pelayanan yang cepat meskipun jumlah tamu tinggi.

Pemesanan online melalui media sosial bisa melakukan dengan sistem pengelolaan *software* manajemen acara banquet, seperti untuk reservasi meja, rincian menu, dan catatan tamu. Menerapkan sistem pembayaran nontunai untuk mempermudah pelanggan. Serta tawarkan promo khusus untuk pemesanan via platform digital.

Menu favorit yang sering dipuji bisa diperkaya dengan menu berbasis *plant-based* untuk mengikuti tren makanan sehat, meningkatkan daya tarik

bagi tamu dengan preferensi diet khusus, kecepatan dan keramahan staf dapat menjadi nilai jual dengan memperluas area parkir, sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi tamu.

Hasil penelitian ini sama dengan teori (Asmara, 2019) menegani pelayanan banquet di hotel atau restoran merupakan salah satu layanan utama yang harus dikelola secara profesional untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan banquet tidak hanya berpengaruh pada pengalaman pelanggan, tetapi juga berdampak pada keberlanjutan bisnis. Meningkatkan kualitas pelayanan banquet memerlukan yang mencakup pemahaman kebutuhan pelanggan, peningkatan kompetensi staf, penggunaan teknologi, dan efisiensi operasional. Strategi yang diterapkan harus berfokus pada memberikan pengalaman yang memuaskan dan tak terlupakan bagi pelanggan, sehingga menciptakan loyalitas dan memperkuat citra dari hotel itu sendiri.

82

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian strategi meningkatkan kualitas pelayanan banquet melalui analisis didapatkan hasil kuadran I yaitu memanfaatkan kekuatan untuk peningkatan peluang. Berdasarkan gambar 4.3 titik koordinat berada di area kuadran I yaitu mendukung strategi agresif. Strategi SO Strategi SO (*Strenght – Opporuntty*) yaitu responsifnya staf dan kecepatan layanan dapat diperkuat dengan menambah staf pada jam-jam puncak, memastikan tamu tetap mendapatkan pelayanan yang cepat meskipun jumlah tamu tinggi, pemesanan online melalui media sosial bisa diintegrasikan dengan sistem otomatis berbasis aplikasi untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dan pemesanan, menu favorit yang sering dipuji bisa diperkaya dengan menu berbasis plant-based untuk mengikuti tren makanan sehat, meningkatkan daya tarik bagi tamu dengan preferensi diet khusus, kecepatan dan keramahan staf dapat menjadi nilai jual dengan memperluas area parkir, sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi tamu.

5.2 Saran

1.5.1 Bagi Banquet Da Vienna Boutique Hotel Batam

2. Berikan pelatihan rutin kepada staf banquet untuk menghadapi situasi mendadak atau peningkatan jumlah tamu.
3. Tingkatkan responsivitas dengan menambah staf pada jam-jam sibuk atau saat acara besar.
4. Tambahkan opsi menu sehat berbasis *plant-based* dan tren makanan terkini untuk menjangkau segmen pelanggan baru.

33

1.5.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Gunakan metode penelitian yang mencakup lebih banyak hotel dengan tingkat bintang berbeda untuk analisis yang lebih komprehensif. Pertimbangkan segmentasi pasar berdasarkan kelas pelanggan (ekonomi, menengah, atas) untuk mendalami preferensi layanan banquet.

PEDOMAN WAWANCARA

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *BANQUET* PENGUNJUNG HOTEL DA VIENNA BOUTIQUE DENGAN ANALISIS SWOT

STAFF

1. Ketersediaan dan Kecepatan Layanan:

- a. **Strengths:** Apa yang membuat layanan banquet kita cepat dan responsif dalam memenuhi kebutuhan tamu?
- b. **Weaknesses:** Apakah ada kendala tertentu yang menyebabkan keterlambatan atau ketidaksiapan layanan?
- c. **Opportunities:** Adakah teknologi atau metode baru yang bisa mempercepat layanan, seperti sistem pemesanan otomatis?
- d. **Threats:** Bagaimana responsivitas kompetitor dibandingkan dengan kita? Apakah ada keluhan tamu yang membandingkan layanan kita?

2. Kebersihan dan Kerapihan:

- a. **Strengths:** Apa langkah yang dilakukan untuk menjaga kebersihan dan kerapihan area banquet sebelum, selama, dan setelah acara?
- b. **Weaknesses:** Apakah ada area tertentu yang sering dianggap kurang bersih atau rapi oleh tamu?
- c. **Opportunities:** Dapatkah kita menerapkan standar baru atau jadwal kebersihan yang lebih ketat?
- d. **Threats:** Bagaimana dampak ulasan negatif terkait kebersihan terhadap reputasi kita dibandingkan kompetitor?

3. Kualitas Makanan dan Minuman:

- a. **Strengths:** Apa menu atau sajian favorit yang sering dipuji oleh tamu?
- b. **Weaknesses:** Apakah pernah ada keluhan mengenai rasa, penyajian, atau kurangnya variasi menu?
- c. **Opportunities:** Apakah ada tren makanan baru atau menu diet khusus yang bisa ditambahkan untuk menarik lebih banyak tamu?
- d. **Threats:** Bagaimana kita menghadapi persaingan dari hotel lain dengan variasi menu atau layanan katering yang lebih menarik?

4. Keprofesionalan Staf:

- a. **Strengths:** Apa ciri profesionalisme staf banquet kita yang paling dihargai oleh tamu?
- b. **Weaknesses:** Apakah ada keterampilan tertentu yang perlu ditingkatkan oleh staf banquet?
- c. **Opportunities:** Bisakah pelatihan tambahan meningkatkan keramahan atau keahlian teknis staf?
- d. **Threats:** Bagaimana jika tamu lebih memilih hotel lain karena pengalaman yang kurang memuaskan terkait sikap atau respons staf kita?

5. Fasilitas dan Perlengkapan:

- a. **Strengths:** Perlengkapan atau fasilitas apa yang paling mendukung kenyamanan tamu saat acara berlangsung?
- b. **Weaknesses:** Adakah perlengkapan yang sering mengalami masalah atau dianggap kurang memadai oleh tamu?
- c. **Opportunities:** Apakah ada investasi baru dalam teknologi atau dekorasi untuk meningkatkan pengalaman tamu?
- d. **Threats:** Bagaimana cara kita memastikan fasilitas tetap kompetitif dibandingkan hotel lain yang menawarkan fasilitas lebih modern?

PENGUNJUNG

1. Ketersediaan dan Kecepatan Layanan:

- a. **Strengths:** Apakah Anda merasa staf banquet cepat dalam merespons permintaan Anda sebelum, selama, atau setelah acara?
- b. **Weaknesses:** Apakah ada situasi di mana Anda merasa layanan terlalu lambat atau kurang responsif?
- c. **Opportunities:** Apa yang dapat kami lakukan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas layanan kami?
- d. **Threats:** Pernahkah Anda menghadiri acara banquet di tempat lain yang memberikan layanan lebih cepat? Apa yang membuatnya berbeda?

2. Kebersihan dan Kerapihan:

- a. **Strengths:** Bagaimana kesan Anda tentang kebersihan ruang banquet dan fasilitas selama acara berlangsung?
- b. **Weaknesses:** Apakah ada area tertentu yang menurut Anda kurang bersih atau rapi selama acara?
- c. **Opportunities:** Menurut Anda, apa yang bisa kami tingkatkan untuk menjaga kebersihan dan kerapihan lebih baik?
- d. **Threats:** Bagaimana kebersihan dan kerapihan kami dibandingkan tempat lain yang pernah Anda kunjungi?

3. Kualitas Makanan dan Minuman:

- a. **Strengths:** Bagaimana pendapat Anda mengenai rasa, penyajian, dan variasi makanan serta minuman yang disediakan?
- b. **Weaknesses:** Adakah sajian yang menurut Anda kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Anda?
- c. **Opportunities:** Menu atau inovasi apa yang menurut Anda dapat meningkatkan pengalaman kuliner tamu?
- d. **Threats:** Pernahkah Anda menemukan makanan atau minuman yang lebih memuaskan di tempat lain? Jika ya, apa yang membedakannya?

4. Keprofesionalan Staf:

- a. **Strengths:** Bagaimana kesan Anda tentang sikap profesional, keramahan, dan kemampuan staf banquet dalam melayani Anda?
- b. **Weaknesses:** Apakah ada interaksi dengan staf yang menurut Anda kurang baik atau kurang profesional?
- c. **Opportunities:** Apa pelatihan atau peningkatan keterampilan yang menurut Anda dapat membantu staf melayani lebih baik?
- d. **Threats:** Pernahkah Anda merasa layanan staf di tempat lain lebih unggul? Jika ya, apa yang membuatnya lebih baik?

5. Fasilitas dan Perlengkapan:

- a. **Strengths:** Apakah fasilitas seperti sound system, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan selama acara?

- b. **Weaknesses:** Adakah perlengkapan atau fasilitas yang menurut Anda kurang memadai atau bermasalah selama acara?
- c. **Opportunities:** Fasilitas atau perlengkapan apa yang menurut Anda dapat ditambahkan untuk meningkatkan pengalaman tamu?
- d. **Threats:** Apakah fasilitas banquet kami menurut Anda bersaing dengan tempat lain? Apa yang membuat fasilitas lain lebih menarik?

KUESIONER PENELITIAN

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *BANQUET* PENGUNJUNG HOTEL DA VIENNA BOUTIQUE DENGAN ANALISIS SWOT

Yth. Bapak/ibu/sdr,

Perkenalkan nama saya Oloando Haryanto Manullang, Mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam jurusan Manajemen Tata Hidangan. Mohon waktunya untuk mengisi kuesioner terlampir untuk keperluan Proyek Akhir saya yang berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Layanan *Banquet* Pengunjung Hotel Da Vienna Boutique Dengan Analisis Swot Bapak/ibu/sdr cukup memilih jawaban dengan memberikan (V) ceklis ke jawaban yang menurut anda sesuai dengan anda. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 4.

4 : Sangat Setuju (SS)

3 : Setuju (S)

2 : Tidak Setuju (TS)

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Jawaban anda dijamin kerahasiannya, data hanya untuk kepentingan akademik.

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
STRENGS (KEKUATAN)					
1	Staf lapangan responsif terhadap perubahan mendadak.				
2	Pemesanan online melalui media sosial memudahkan komunikasi dengan tamu.				
3	Banyak tamu merasa pelayanan cepat dan tepat waktu.				
4	Menu favorit seperti bubur sumsum, red velvet, beef wellington, dan tiramisu sering dipuji tamu.				
5	Rasa dan penyajian hidangan dinilai enak serta estetik.				
6	Staf dikenal ramah, responsif, dan mampu memenuhi permintaan tamu dengan baik.				
7	Kecepatan dan keramahan staf sering mendapat pujian dari tamu				
WEAKNESS (KELEMAHAN)					
1	Kekurangan staf cadangan saat acara besar, menyebabkan keterlambatan penyajian.				
2	Area ruangan terbatas, menghambat mobilitas staf.				

3	Akses lift yang digunakan bersama tamu dan staf memperlambat pelayanan.				
4	Area toilet sering kehabisan tisu saat acara besar, menyebabkan ketidaknyamanan.				
5	Beberapa staf tampak kebingungan saat menghadapi situasi mendadak.				
6	Kapasitas ruangan terbatas sehingga sulit menampung tamu dalam jumlah besar				
	OPPORTUNITY (PELUANG)				
1	Menambah staf pada jam-jam puncak untuk mempercepat pelayanan.				
2	Menambahkan menu berbasis <i>plant-based</i> dan tren makanan sehat untuk menarik lebih banyak tamu				
3	Perluasan area parkir untuk meningkatkan kapasitas kendaraan tamu				
4	Menambah staf pada jam-jam puncak untuk mempercepat pelayanan.				
	THREAT (ANCAMAN)				
1	kecepatan layanan dengan hotel lain yang memiliki ruang lebih besar.				
2	Ulasan negatif tentang kebersihan dapat merusak reputasi hotel.				
3	Tamu membandingkan variasi dan inovasi menu dengan hotel lain yang lebih kreatif.				
4	Kompetitor menawarkan fasilitas lebih modern dan ruang acara lebih besar.				

Lampiran

STRENGHT									WEAKNESS						OPPORTUNITY					TREATS					
No	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	5	4	4	3	4	3	4		3	4	5	1	2	1		4	4	4	4		5	4	5	4	
2	3	5	4	3	4	5	5		4	3	3	5	4	3		5	4	3	3		2	4	3	5	
3	3	4	5	4	3	5	3		3	4	3	2	4	4		5	5	4	4		3	5	4	2	
4	4	5	4	5	3	4	4		4	2	3	2	4	4		5	4	5	4		4	3	5	3	
5	3	4	3	4	4	4	3		3	4	3	1	4	4		4	5	4	3		3	4	5	4	
jumlah	18	22	20	19	18	21	19	137	17	17	17	11	18	16	96	23	22	20	18	83	17	20	22	18	77

Lampiran

Staff 1

Pertanyaan	Jawaban
Ketersediaan dan Kecepatan Layanan:	
Strengths: Apa yang membuat layanan banquet kita cepat dan responsif dalam memenuhi kebutuhan tamu?	Layanan banquet kami responsif karena adanya koordinasi antar divisi yang cepat melalui SOP yang sudah terstandardisasi, serta tim lapangan yang selalu siap menghadapi perubahan mendadak
Weaknesses: Apakah ada kendala tertentu yang menyebabkan keterlambatan atau ketidaksiapan layanan?	Kendala terbesar adalah kekurangan staf cadangan saat acara besar, sehingga terkadang menyebabkan keterlambatan dalam penyajian
Opportunities: Adakah teknologi atau metode baru yang bisa mempercepat layanan, seperti sistem pemesanan otomatis?	Penggunaan sistem pemesanan otomatis berbasis aplikasi akan memudahkan tamu dalam memesan layanan sekaligus meningkatkan efisiensi kerja tim
Threats: Bagaimana responsivitas kompetitor dibandingkan dengan kita? Apakah ada keluhan tamu yang membandingkan layanan kita?	Beberapa tamu membandingkan responsivitas layanan kami dengan kompetitor yang sudah menggunakan sistem digital, sehingga kami perlu segera mengadopsi teknologi serupa untuk tetap kompetitif
Kebersihan dan Kerapihan:	
Strengths: Apa langkah yang dilakukan untuk menjaga kebersihan dan kerapihan area banquet sebelum, selama, dan setelah acara?	Kami selalu menerapkan pengecekan kebersihan berlapis sebelum dan sesudah acara, serta menyediakan staf khusus selama acara untuk menjaga area tetap rapi
Weaknesses: Apakah ada area tertentu yang sering dianggap kurang bersih atau rapi oleh tamu?	Area toilet sering menjadi perhatian karena tingginya lalu lintas tamu, sehingga butuh frekuensi pembersihan yang lebih tinggi.
Opportunities: Dapatkah kita menerapkan standar baru atau jadwal kebersihan yang lebih ketat?	Menambah jadwal pembersihan yang lebih fleksibel selama acara berlangsung dapat meningkatkan kenyamanan tamu
Threats: Bagaimana dampak ulasan negatif terkait kebersihan terhadap reputasi kita dibandingkan kompetitor?	Ulasan negatif terkait kebersihan dapat berdampak buruk pada reputasi, apalagi jika dibandingkan dengan kompetitor yang memiliki standar kebersihan lebih ketat.
Kualitas Makanan dan Minuman:	
Strengths: Apa menu atau sajian favorit yang sering dipuji oleh tamu?	Menu favorit seperti beef wellington dan tiramisu sering mendapat pujian karena kualitas rasa dan penyajiannya yang elegan
Weaknesses: Apakah pernah ada keluhan mengenai rasa, penyajian, atau kurangnya variasi menu?	Beberapa tamu mengeluhkan kurangnya variasi menu vegetarian dan vegan, serta kecepatan penyajian saat acara besar
Opportunities: Apakah ada tren makanan baru atau menu diet khusus yang bisa ditambahkan untuk menarik lebih banyak tamu?	Menambahkan menu sehat dan plant-based dapat menarik lebih banyak tamu, terutama yang mengikuti tren makanan sehat
Threats: Bagaimana kita menghadapi persaingan dari hotel lain dengan variasi menu atau layanan katering yang lebih menarik?	Kompetitor menawarkan paket katering inovatif dengan harga bersaing, sehingga kita perlu memperkaya variasi menu agar tetap menarik
Keprofesionalan Staf:	

Strengths: Apa ciri profesionalisme staf banquet kita yang paling dihargai oleh tamu?	Keramahan dan kesigapan staf banquet kami dalam menangani tamu selalu menjadi nilai tambah yang dipuji
Weaknesses: Apakah ada keterampilan tertentu yang perlu ditingkatkan oleh staf banquet?	Kemampuan komunikasi dalam bahasa asing masih perlu ditingkatkan untuk melayani tamu internasional dengan lebih baik
Opportunities: Bisakah pelatihan tambahan meningkatkan keramahan atau keahlian teknis staf?	Pelatihan tambahan, terutama terkait layanan tamu dan keahlian teknis, akan meningkatkan profesionalisme serta kepuasan tamu
Threats: Bagaimana jika tamu lebih memilih hotel lain karena pengalaman yang kurang memuaskan terkait sikap atau respons staf kita?	Jika staf kami tidak cukup responsif atau kurang ramah, tamu bisa beralih ke hotel lain yang memberikan pengalaman lebih baik
Fasilitas dan Perlengkapan:	
Strengths: Perlengkapan atau fasilitas apa yang paling mendukung kenyamanan tamu saat acara berlangsung?	Peralatan audio-visual canggih dan ruang serba guna yang fleksibel sangat mendukung kenyamanan tamu selama acara.
Weaknesses: Adakah perlengkapan yang sering mengalami masalah atau dianggap kurang memadai oleh tamu?	Beberapa peralatan seperti proyektor dan AC terkadang mengalami masalah teknis, yang bisa mengganggu jalannya acara
Opportunities: Apakah ada investasi baru dalam teknologi atau dekorasi untuk meningkatkan pengalaman tamu?	Investasi dalam teknologi audio-visual terbaru dan dekorasi bertema dapat meningkatkan pengalaman tamu
Threats: Bagaimana cara kita memastikan fasilitas tetap kompetitif dibandingkan hotel lain yang menawarkan fasilitas lebih modern?	Kompetitor menawarkan fasilitas lebih modern dan berteknologi tinggi, sehingga kita perlu memastikan fasilitas tetap diperbarui untuk bersaing

Staff 2

Pertanyaan	Jawaban
Ketersediaan dan Kecepatan Layanan:	
Strengths: Apa yang membuat layanan banquet kita cepat dan responsif dalam memenuhi kebutuhan tamu?	Itu merupakan salah satu bentuk pelayanan kami
Weaknesses: Apakah ada kendala tertentu yang menyebabkan keterlambatan atau ketidaksiapan layanan?	Salah satu kendala adalah kurang besarnya ruangan kami sehingga area terbatas
Opportunities: Adakah teknologi atau metode baru yang bisa mempercepat layanan, seperti sistem pemesanan otomatis?	Pemesanan online yang sudah terjadi melalui sosial media
Threats: Bagaimana responsivitas kompetitor dibandingkan dengan kita? Apakah ada keluhan tamu yang membandingkan layanan kita?	Tidak ada
Kebersihan dan Kerapihan:	
Strengths: Apa langkah yang dilakukan untuk menjaga kebersihan dan kerapihan area banquet sebelum, selama, dan setelah acara?	Melakukan breafing dn pengecekan sebelum acara dan memastikan selalu bersih dengan menyediakan tempat sampah disetiap sudut
Weaknesses: Apakah ada area tertentu yang sering dianggap kurang bersih atau rapi oleh tamu?	Tidak ada tamu berkomentar positif

Opportunities: Dapatkah kita menerapkan standar baru atau jadwal kebersihan yang lebih ketat?	Menambah jadwal pembersihan yang lebih fleksibel selama acara berlangsung dapat meningkatkan kenyamanan tamu
Threats: Bagaimana dampak ulasan negatif terkait kebersihan terhadap reputasi kita dibandingkan kompetitor?	Selera dari masing-masing tamu berbeda jadi hal itu sudah biasa
Kualitas Makanan dan Minuman:	
Strengths: Apa menu atau sajian favorit yang sering dipuji oleh tamu?	Menu favorit desert bubur sumsum dan red velvet menjadi andalan
Weaknesses: Apakah pernah ada keluhan mengenai rasa, penyajian, atau kurangnya variasi menu?	Rasa tidak terlalu beda namun permintaan tamu seperti self service dan buffe
Opportunities: Apakah ada tren makanan baru atau menu diet khusus yang bisa ditambahkan untuk menarik lebih banyak tamu?	Selalu ada menu baru dari kitchen untuk variasi menu bisa disesuaikan dengan request tamu
Threats: Bagaimana kita menghadapi persaingan dari hotel lain dengan variasi menu atau layanan catering yang lebih menarik?	Belum ada sih untuk variasi menu baru, tapi jika ada yang request kita buat
Keprofesionalan Staf:	
Strengths: Apa ciri profesionalisme staf banquet kita yang paling dihargai oleh tamu?	Kecepatan, responsif dan request tamu yang selalu kita tepati dan berikan secara tepat dan baik.
Weaknesses: Apakah ada keterampilan tertentu yang perlu ditingkatkan oleh staf banquet?	Keterampilan dalam memberikan pelayanan
Opportunities: Bisakah pelatihan tambahan meningkatkan keramahan atau keahlian teknis staf?	Tentu bisa, kami selalu mengadakan pelatihan fnb untuk menunjang keterampilan staff
Threats: Bagaimana jika tamu lebih memilih hotel lain karena pengalaman yang kurang memuaskan terkait sikap atau respons staf kita?	Selalu mengadakan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan
Fasilitas dan Perlengkapan:	
Strengths: Perlengkapan atau fasilitas apa yang paling mendukung kenyamanan tamu saat acara berlangsung?	Tempat bagus namun kuantiti ruangan yang terbatas
Weaknesses: Adakah perlengkapan yang sering mengalami masalah atau dianggap kurang memadai oleh tamu?	Untuk meja jika melebihi dari batas itu keteteran, karea area meeting tidak terlalu besar
Opportunities: Apakah ada investasi baru dalam teknologi atau dekorasi untuk meningkatkan pengalaman tamu?	Tidak ada
Threats: Bagaimana cara kita memastikan fasilitas tetap kompetitif dibandingkan hotel lain yang menawarkan fasilitas lebih modern?	Standart aja si tidak ada teknologi baru

Pengunjung 1

Pertanyaan	Jawaban
Ketersediaan dan Kecepatan Layanan:	
Strengths: Apakah Anda merasa staf banquet cepat dalam merespons permintaan Anda sebelum, selama, atau setelah acara?	Saya merasa staf sangat cepat merespons permintaan selama acara, terutama saat ada perubahan mendadak pada pengaturan meja
Weaknesses: Apakah ada situasi di mana Anda merasa layanan terlalu lambat atau kurang responsif?	Namun, saat acara mulai ramai, waktu tunggu untuk minuman menjadi sedikit lebih lama dari yang diharapkan
Opportunities: Apa yang dapat kami lakukan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas layanan kami?	Mungkin Anda bisa menambahkan staf saat jam-jam puncak atau menggunakan teknologi untuk mempercepat komunikasi antar tim
Threats: Pernahkah Anda menghadiri acara banquet di tempat lain yang memberikan layanan lebih cepat? Apa yang membuatnya berbeda?	Saya pernah menghadiri acara di hotel lain dengan layanan lebih cepat karena mereka menggunakan aplikasi digital untuk pemesanan real-time
Kebersihan dan Kerapihan:	
Strengths: Bagaimana kesan Anda tentang kebersihan ruang banquet dan fasilitas selama acara berlangsung?	Secara keseluruhan, ruangan sangat bersih dan rapi, baik sebelum maupun setelah acara.
Weaknesses: Apakah ada area tertentu yang menurut Anda kurang bersih atau rapi selama acara?	Namun, toilet sempat kehabisan tisu dan butuh waktu lama untuk diisi ulang
Opportunities: Menurut Anda, apa yang bisa kami tingkatkan untuk menjaga kebersihan dan kerapihan lebih baik?	Menambah petugas kebersihan selama acara berlangsung mungkin bisa membantu menjaga kebersihan lebih baik
Threats: Bagaimana kebersihan dan kerapihan kami dibandingkan tempat lain yang pernah Anda kunjungi?	Di tempat lain, mereka memiliki petugas kebersihan yang selalu standby di setiap sudut ruangan, sehingga kebersihan lebih terjaga
Kualitas Makanan dan Minuman:	
Strengths: Bagaimana pendapat Anda mengenai rasa, penyajian, dan variasi makanan serta minuman yang disediakan?	Rasa makanannya luar biasa, terutama menu makanan penutup. Penyajian hidangan juga sangat estetik
Weaknesses: Adakah sajian yang menurut Anda kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Anda?	Namun, saya merasa pilihan menu vegetarian cukup terbatas."
Opportunities: Menu atau inovasi apa yang menurut Anda dapat meningkatkan pengalaman kuliner tamu?	Menambahkan variasi menu berbasis tanaman atau makanan sehat bisa menjadi nilai tambah.
Threats: Pernahkah Anda menemukan makanan atau minuman yang lebih memuaskan di tempat lain? Jika ya, apa yang membedakannya?	Saya pernah menghadiri acara di tempat lain yang memiliki menu lebih inovatif dengan pilihan diet khusus seperti bebas gluten dan vegan
Keprofesionalan Staf:	
Strengths: Bagaimana kesan Anda tentang sikap profesional, keramahan, dan kemampuan staf banquet dalam melayani Anda?	Staf sangat ramah dan profesional, terutama dalam menghadapi tamu dengan berbagai kebutuhan
Weaknesses: Apakah ada interaksi dengan staf yang menurut Anda kurang baik atau kurang profesional?	Namun, ada satu momen di mana staf tampak kebingungan saat mengatur ulang kursi tambahan
Opportunities: Apa pelatihan atau peningkatan keterampilan yang menurut Anda dapat membantu staf melayani lebih baik?	Pelatihan dalam manajemen situasi mendadak mungkin dapat membantu mereka menjadi lebih sigap.

Threats: Pernahkah Anda merasa layanan staf di tempat lain lebih unggul? Jika ya, apa yang membuatnya lebih baik?	Di hotel lain, staf terlihat lebih siap karena mereka tampaknya sering berlatih untuk skenario yang tidak terduga
Fasilitas dan Perlengkapan:	
Strengths: Apakah fasilitas seperti sound system, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan selama acara?	Fasilitas seperti sound system dan pencahayaan sangat mendukung suasana acara dan membuatnya terasa eksklusif
Weaknesses: Adakah perlengkapan atau fasilitas yang menurut Anda kurang memadai atau bermasalah selama acara?	Sayangnya, ada beberapa gangguan kecil pada mikrofon yang menyebabkan suara terputus-putus."
Opportunities: Fasilitas atau perlengkapan apa yang menurut Anda dapat ditambahkan untuk meningkatkan pengalaman tamu?	Mungkin bisa dipertimbangkan investasi dalam peralatan audio yang lebih mutakhir untuk meningkatkan pengalaman tamu
Threats: Apakah fasilitas banquet kami menurut Anda bersaing dengan tempat lain? Apa yang membuat fasilitas lain lebih menarik?	Saya pernah menghadiri acara di tempat lain yang memiliki sistem audio lebih canggih dan memberikan pengalaman suara yang lebih jernih

Pengunjung 2

Pertanyaan	Jawaban
Ketersediaan dan Kecepatan Layanan:	
Strengths: Apakah Anda merasa staf banquet cepat dalam merespons permintaan Anda sebelum, selama, atau setelah acara?	Menurut saya pelayanan yang diberikan baik dan cepat
Weaknesses: Apakah ada situasi di mana Anda merasa layanan terlalu lambat atau kurang responsif?	Pelayanan baik tidak ada lambat yang saya rasakan
Opportunities: Apa yang dapat kami lakukan untuk meningkatkan kecepatan dan responsivitas layanan kami?	Penambahan staff
Threats: Pernahkah Anda menghadiri acara banquet di tempat lain yang memberikan layanan lebih cepat? Apa yang membuatnya berbeda?	Pelayanan cepatnya sama namun lebih ke ruangan hotel lain yang lebih besar
Kebersihan dan Kerapihan:	
Strengths: Bagaimana kesan Anda tentang kebersihan ruang banquet dan fasilitas selama acara berlangsung?	Secara keseluruhan, ruangan sangat bersih dan rapi, baik sebelum maupun setelah acara.
Weaknesses: Apakah ada area tertentu yang menurut Anda kurang bersih atau rapi selama acara?	Namun, toilet sempat kehabisan tisu dan butuh waktu lama untuk diisi ulang
Opportunities: Menurut Anda, apa yang bisa kami tingkatkan untuk menjaga kebersihan dan kerapihan lebih baik?	Menambah petugas kebersihan selama acara berlangsung mungkin bisa membantu menjaga kebersihan lebih baik
Threats: Bagaimana kebersihan dan kerapihan kami dibandingkan tempat lain yang pernah Anda kunjungi?	Sama sih tidak ada beda
Kualitas Makanan dan Minuman:	
Strengths: Bagaimana pendapat Anda mengenai rasa, penyajian, dan variasi	Rasa makannanya enak, penyajiannya baik, bersih

makanan serta minuman yang disediakan?	
Weaknesses: Adakah sajian yang menurut Anda kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Anda?	Makanan dengan porsi kecil
Opportunities: Menu atau inovasi apa yang menurut Anda dapat meningkatkan pengalaman kuliner tamu?	Menu dengan tren terbaru agar tamu puas dan dapat merekomendasikan
Threats: Pernahkah Anda menemukan makanan atau minuman yang lebih memuaskan di tempat lain? Jika ya, apa yang membedakannya?	Soal selera ya menurut saya makannan disini enak
Keprofesionalan Staf:	
Strengths: Bagaimana kesan Anda tentang sikap profesional, keramahan, dan kemampuan staf banquet dalam melayani Anda?	Staff ramah
Weaknesses: Apakah ada interaksi dengan staf yang menurut Anda kurang baik atau kurang profesional?	Tidak ada staff responsif dan melayani dengan ramah
Opportunities: Apa pelatihan atau peningkatan keterampilan yang menurut Anda dapat membantu staf melayani lebih baik?	Tidak ada sih sudah baik namun perlu ditingkatkan kesigapan
Threats: Pernahkah Anda merasa layanan staf di tempat lain lebih unggul? Jika ya, apa yang membuatnya lebih baik?	Pelayanan di hotel ini cukup baik
Fasilitas dan Perlengkapan:	
Strengths: Apakah fasilitas seperti sound system, pencahayaan, dan dekorasi mendukung kenyamanan selama acara?	Fasilitas seperti sound system dan pencahayaan sangat mendukung suasana acara dan membuatnya terasa eksklusif
Weaknesses: Adakah perlengkapan atau fasilitas yang menurut Anda kurang memadai atau bermasalah selama acara?	Akses lift yang kurang memadai, karena lift akses tamu dan staff dijadikan satu sehingga memperlambat pelayanan
Opportunities: Fasilitas atau perlengkapan apa yang menurut Anda dapat ditambahkan untuk meningkatkan pengalaman tamu?	Fasilitas parkir yang perlu ditingkatkan dengan diperluas agar dapat menampung banyak tamu
Threats: Apakah fasilitas banquet kami menurut Anda bersaing dengan tempat lain? Apa yang membuat fasilitas lain lebih menarik?	Beberapa hal seperti parkir luas, lift dan ruangan yang lebih besar

Lampiran Dokumentasi



Staff Hotel Da Vienna Boutique



Staff Hotel Da Vienna Boutique



Pengunjung/tamu Hotel Da Vienna Boutique



Pengunjung/tamu Hotel Da Vienna Boutique