

Kepuasan Pelangan Pada Suite Pakar Hotel Berastagi

Ingan Ukur Br Sitepu¹, Menanti br Sembiring², Lyasna Rosalina Br Ginting³, Prinsa Ekarina Br Ginting⁴

^{1,2,3,4} Prodi Manajemen Fakultas Soshum, Universitas Quality Berastagi, Indonesia
E-mail : sitepuinganukur@gmail.com

Article History:

Received: 10 April 2025

Revised: 10 Mei 2025

Accepted: 12 Mei 2025

Keywords: *Edukasi, Sosialisasi, Produk Perbankan Syariah.*

Abstract: Tujuan pengabdian ini bertujuan bagi sebuah pernyataan seberapa puas pelanggan dengan produk dan layanan yang mereka terima di hotel kerja tersebut bertujuan untuk mempelihara diri seorang pekerja atau karyawan dalam tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kegiatan bekerja maupun tugas, sehingga mendapat hasil yang maksimal. Metode yang dilakukan adalah interview untuk mencari solusi dari permasalahan. Untuk itu, bagi kepuasan pelanggan pada produk laianan Suite pakar Hotel Berastagi penulis ingin survei dan langsung wawancara padam pelanggan atau pengguna, untuk mempermudah mengetahuinsejau mana kepuasan pelanggan tentang layanan pada produk yang di terima oleh pelanggan. Hasil dari pengabdian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang di terapkan sudah berjalan dengan baik walau sesekali ada, merasa tidak puas yang di terapkan, tapi tetap di benahi system kepuasan pelanggan yang di terapkan agar suite Pakar Hotel berastagi semakin hari semakin baik kepuasan pelanggan dan juga menambah keakraban baik sesama pelanggan.

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan dan kemampuan para pemilik perusahaan dalam kehidupan sehari-hari dimana pun manusia berada selalu membutuhkan ketentuan dan peraturan yang akan mengatur dan membatasi kegiatan setiap mperlakunya, namun peraturan tersebut tidak akan berarti bila tidak disertai dengan sanksi bagi para ketentuan pelanggaran.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan terhadap produk/jasa dan kenyataan yang diterimanya. Jika produk/jasa memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan puas. Jika tidak, pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas.

Menurut Philip Kotler,⁷ kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan mereka.

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Beberapa faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, antara lain:

- Kualitas Produk atau Jasa: Apakah produk/jasa sesuai dengan ekspektasi pelanggan?
- Pelayanan: Bagaimana interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan?
- Harga: Apakah harga sepadan dengan manfaat yang diperoleh pelanggan?
- Kemudahan Akses: Seberapa mudah pelanggan mendapatkan produk/jasa?
- Pengalaman Sebelumnya: Pengalaman pelanggan dalam menggunakan produk/jasa sebelumnya memengaruhi kepuasan mereka saat ini.
- Harapan Pelanggan: Jika ekspektasi terlalu tinggi dan tidak terpenuhi, kepuasan bisa menurun.
- Harapan Pelanggan: Jika ekspektasi terlalu tinggi dan tidak terpenuhi, kepuasan bisa menurun.

Suite Pakar hotel Berastagi ini masyarakat atau pelanggan yang membutuhkan penginapan merasa sangat terbantu dengan kehadiran hotel tersebut di mana Lokasi nya sangat strategis berada di jalan besar antara kabupaten Berastagi dengan keberadaan suite pakar Hotel tersebut banyak terbantu Masyarakat yang ingin singgah di akhiratkan perjalanan jauh begitu juga banyak di pakai untuk kegiatan kerohanian begitu juga kegiatan lainnya.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan terhadap produk/jasa dan kenyataan yang diterimanya. Jika produk/jasa memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan puas. Jika tidak, pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas.

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan mereka..

Karyawan dan pegawai pada suatu organisasi adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap Perusahaan. Pegawai dan karyawan adalah orang yang menentukan tercapainya suatu tujuan organisasi maupun Perusahaan Menurut Hasibuan kepuasan kerja adalah (job satisfaction) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat di pengaruhi faktor-faktor sebagai berikut : 1. Balas jasa yang adil dan layak 2. Penempatan kerja sesuai dengan ahlinya 3. Berat ringannya suatu pekerjaan 4. Suasana dan lingkungan pekerjaan 5. Peralatan yang menunjang kegiatan yang sehari-hari 6. Sikap pemimpin dan kepemimpinannya 7. Sikap pekerjaan monoton atau tidak.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan dapat dinikmati oleh pemakai atau pelanggan dan bagi karyawan maupun pegawai bisa ditinjau dari besar kecilnya yang diterima dari upah atau balas jasa yang diberikan keadaan pemilik Perusahaan tersebut. Kesimpulannya adalah akan berpengaruh dengan sendirinya terhadap keaktifan karyawan maupun pegawai di dalam bekerja sangat berpengaruh positif terhadap meningkatnya jumlah pelanggan setiap hari

Mitra

Selanjutnya dibahas dalam pemanfaatan kepuasan pelanggan diciptakan kebiasaan kebiasaan

yang mendukung tegaknya kepuasan. Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pelanggan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang di rasakan dan yang di harapkan.

Kepuasan pelanggan yang di harapkan dalam indikator yang diberikan:

1. Kualitas produk yang di hasilkan
2. Kualitas pelayanan yang di berikan
3. Harga produk
4. Kemudahan mengakses produk

Kualitas sebuah produk adalah hal yang sangat mempengaruhi dan yang diharapkan oleh para langganan dengan kualitas yang positif dapat memberikan nilai yang positif.

SOLUSI

untuk membantu dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra adalah sebagai berikut : memberikan penjelasan dengan diadakan sosialisasi sosialisasi untuk memberikan contoh yang sudah pernah memakai jasa suite pakar hotel Berastagi ini. di tanah karo mengingat banyaknya persaingan tentu jalan satu satunya harus meningkatkan mutu produk yang baik(5). Seharusnya karyawan memahami bahwa dengan diberikan mutu produk yang tinggi maka di terima oleh Perusahaan nilai keinginan yang tinggi juga. berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna , baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan sendiri(6) oleh karena itu selalu menjalankan peraturan peraturan yang berlaku. Selain itu sendiri perusahaan harus mengusahakan agar peraturan dengan jelas, semoga di pahami keadilan, yaitu berlaku baik bagi pemimpin yang tertinggi maupun bagi karyawan yang terendah.

Kepuasan pelanggan sangat diperlukan baik pemakai atau pelaku jasa suite pakar Hotel tersebut. Kepuasan menunjukan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pelanggan terhadap peraturan dan ketepatan perusahaan.

Analisis kepuasan pelanggan Suite pakar Hotel Berastagi , kepuasan di butuhkan untuk tujuan organisasi lebih jauh guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan tindakan.

Target Luaran

Targen luaran yang akan dihasilkan dari kegiatan pengabdian adalah Pmpinan atau pemilik Suite Pakar Hotel Berastagi harus mencintai produk yang baik dan berkenan di hati pelanggan tersebut. Kegiatan di jalaninya dan selalu melakukan pekerjaan dengan nilai kepuasan pelanggan, dengan itu maka pelanggan akan menjadi pelanggan setia.

Waktu Dan Tempat

Kegiatan pengabdian masyarakat ini akan dilaksanakan pada:

Tempat : Suite Pakar Hotel Berastagi

Hari : Sabtu

Tanggal : 12 April 2024 jam 3.00 s/d selesai mekanisme persiapan kegiatan PKM metode yang di gunakan dengan kolaborasi dosen prodi manajemen dan melibatkan beberapa orang mahasiswa prodi manajemen kegiatan dilakukan berupa diskusi dengan manager bagian pemasaran, hasil diskusi tim dengan manajer marketing , bahwa kepuasan pelanggan dapat di buktikan dengan pelanggan bisa jadi pelanggan tetap yang dilakukan terhadap Suite Pakar Hotel udah berjalan dengan baik sesuai kesepakatan yang di berlakukan.

Penyampaian Materi (Teori dan praktek)

Langkah efektif yang digunakan pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh mitra sebagai berikut :

1. Metode pertama, mengadakan diskusi dan dicari kesepakatan dengan mitra untuk mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi antara lain : memberikan beberapa contoh yang pernah mengalami kepuasan yang dibutuhkan para calon pelanggan dalam pemakaian produk tersebut.
2. Metode kedua, melaksanakan kegiatan tanya jawab yang produktif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan staf
3. Metode ketiga, mengadakan pendekatan dalam diskusi berkelanjutan sehingga mendapat kesepakatan kerja sama antara mitra dengan Universitas Quality Berastagi.

Fasilitas

No	Jenis Kamar	Tempat Tidur
1.	Suite Family	1 kasur single dan 2 kasur double
2.	Superior Twin	2 kasur single
3.	Suite	2 kasur double
4.	Deluxe	1 kasur double
5	Superior Double	1 kasur double

Sumber :Suite Pakar Hotel Berastagi

Selain kamar yang disediakan Suite pakar Hotel Berastagi juga memberikan sebagai kepuasan bagi pelanggan ada tambahan fasilitas yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan tersedia wifi , restoran, kolam renang , sarapan pagi ini semua gratis tanpa dikutip biaya

JADWAL PENELITIAN

No	Nama Kegiatan	Bulan											
		3	4	5	6	5	6	7	8	9	1	1	1
1.	Survei lokasi tempat pengabdian										0	1	1
2	Pengusulan proposal												
3.	pengabdian												
	Pelaksanaan pengabdian												
4.	Pembuatan laporan akhir												
5.	Publikasi												

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses untuk mencapai kepuasan dalam sebuah organisasi harus ditetapkan dan dilakukan monitoring setiap hari paling tidak sekali seminggu mengadakan rapat atau diskusi tentang kepuasan yang dilakukan Suite Pakar Hotel Berastagi terhadap jadwal yang dilakukan setiap

hari terhadap pelanggan yang di sebut di pembahasan ini adalah pelanggan yang setia. Hasil yang didapatkan pada Suite Pakar Hotel Berastagi ini selalu mengadakan surpai kepuasan pelanggan terhadap produk yang di tawarkan dan dengan cara tersebut pelanggan semakin hari semakin banyak pelanggan yang memakai jasa produk Suite pakar Hotel berastagi ini. setelah mengikuti aturan yang berlaku dalam menjalankan usaha penginapan dalam Perusahaan dan semakin di percaya di lingkungn tanah karo dikarenakan pelanggan puas dengan produk yang di tawarkan terhadap Perusahaan suite pakar hotel berastagi tersebut. Begitu juga pelanggan terdapat perubahan yang siknifikan sekaligus meningkatkan semangat untuk memakai rutin hotel tersebut tempat pelanggan menginap jika kadang diperlukan menginap pelanggan tersebut memilih Suite pakar Hotel Berastagi tempat untuk istirahan jika suatu hari di butuhkan para pelanggan.

Suite Pakar Hotel Berastagi yang masuk katagori pelanggan di karenakan fasilitas yang memadai ditawarkan sangan dirasakan pelanggan. Kepuasan sehingga membuat suitpaket hotel Berastagi ini menjadi terkenal di kalangan tanahkaro ini, karena dilihat peningkatan pengunjung setiap hari semakin banyak dan semakin meningkat tiap tahun.

Kesepakatan dengan Mitra

Berdasarkan hasil interview dengan mitra usaha ini sangat membutuhkan kerja sama dan saling mengingatkan dan saling memotivasi demi peningkatan kepuasan pelanggan yang di lakukan setiap hari dan demi kemajuan pelanggan suite pakar Berastagi ini dengan wawancara dengan pengelola kepuasan pelanggan yang di terapkan setiap periode semakin meningkat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga sekaligus penambahan pelanggat setiap tahunnya.



Gambar 1. Dokumentasi PKM

KESIMPULAN

Kebutuhan pasar untuk wilayah distribusi adalah berbeda beda permintaannya tergantung situasi dan kondisi ditentukan dalam jangka waktu mingguan atau bulan bahkan harian pun harus selalu menjalankan kepuasan pelanggan supaya kegiatan harus terjalin dengan baik dan benar. Setelah di diskusikan dengan manager marketing bahwa kepuasan pelanggan yang di terapkan sudah berjalan dengan baik walau sesekali ada, merasa tidak puas yang di terapkan, tapi tetap di benahi system kepuasan pelanggan yang di terapkan agar suite Pakar Hotel berastagi semakin hari semakin baik kepuasan pelanggan dan juga menambah keakraban baik sesama pelanggan.

Persaingan yang semakin ketat saat ini dalam menjalankan suatu usaha aspek kepuasan menjadi salah satu keunggulan sangat kompetitif, terutama menilai baik buruknya kualitas produk dari segi kepuasan pelanggan dalam suatu organisasi maupun suatu perusahaan. Dari hasil wawancara dengan pelanggan maka kepuasan mereka dalam memakai hotel tersebut karena menurut pengakuan salah satu yang menjadi pelanggan dan dia tidak mau di cantum kan Namanya namun dia merasa puas memakai hotel tersebut sebagai rumah singgah mereka dikala dia berpergian jauh dan yang di nikmati pelanggan sudah memenuhi standar, sudah baik menurut penuturan para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswath, Damodaran, Corporate Finance, Theory and Practice, New York : John Weley and Son Inc, 2001
- Arikunto, Suharsimi, 2010, prosedur penelitian suatu pendekatan praktek, edisi revisi Rineka Cipta Jakarta
- Business Essentials, Ronald J. Ebert and Ricky W. Grifin International Edition, Prentice Hall, 2000
- Manajemen Sumber Daya Manusia , H. Edy Sutrisno, edisi pertama, kencana cetakan 2019
- Manajemen Sumber daya manusia teori dan Aplikasi , Irham Pahmicetakan ke 2 2-17
- Manajemen Sumber daya Manusia, Sondang P. Siagian , PT Bumi Aksara 2013
- Manajemen Sumber daya manusia Kotler dan Keller (2016)