

***Analisis Reservation dan Guest Handle Complaint Terhadap Minat Berkunjung
Kembali Pada Front Office Department Hotel Grand Mercure Jakarta
Kemayoran***

TUGAS AKHIR

Mochamad Alfaz Subur Wahyu

203404516072



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

***ANALISIS RESERVATION DAN GUEST HANDLE COMPLAINT
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT HOTEL GRAND MERCURE JAKARTA KEMAYORAN***

***ANALYZE RESERVATIONS AND GUEST HANDLE COMPLAINTS ON
INTENTION TO REVISIT AT THE GRAND MERCURE HOTEL JAKARTA
KEMAYORAN***

Mochamad Alfaz Subur Wahyu

203404516072



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

***Analisis Reservation dan Guest Handle Complaint Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Front Office Departement Hotel Grand Mercure Jakarta
Kemayoran***

Adalah gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya dari berbagai media. Tugas akhir belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 November 2023



Mochamad Alfaz Subur Wahyu

203404516072

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis *Reservation* dan *Guest Handle Complaint*
Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada *Front*
Office Department Hotel Grand Mercure Jakarta
Kemayoran
Nama Mahasiswa : Mochamad Alfaz Subur Wahyu
Nomor Pokok : 203404516072
Program Studi : Pariwisata

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir



(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M)

Mengetahui,
Kepala Program Studi Pariwisata



(Gugli Pradini, S.Par., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis *Reservation dan Guest Handle Complaint* Terhadap
Minat Berkunjung Kembali pada *Front Office Department*
Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran

Nama Mahasiswa : Mochamad Alfaz Subur Wahyu
Nomor Pokok : 203404516072
Program Studi : Pariwisata

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir

(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M)

Ketua Penguji

(Ardi Mularsari, S.Pd.,M.Pd)

Anggota Penguji

(Gagih Pradini, S.Par.,M.M)

Mengetahui,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Prof. K. Inba Dignowisesio, S.E., M.App.Ec., ph.D)

ABSTRAK

Analisis Reservation dan Guest Handle Complaint Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Front Office Department Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran

Oleh : Mochamad Alfaz Subur Wahyu

NPM : 203404516072

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Reservation* dan *Guest Handle Complaint* Terhadap Minat Berkunjung Kembali pada *Front Office Department* Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah *Reservation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali dan *Guest Handle Complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali. Maka hendaknya, hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran harus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar Minat Berkunjung Tamu pada hotel GrandMercure Jakarta Kemayoran dapat terus meningkat.

Kata Kunci : *Reservation, Guest Handle Complaint, dan Minat Berkunjung Kembali*

ABSTRACT

By : Mochamad Alfaz Subur Wahyu

Thesis, under the guidance of Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M

This research aims to analyze Reservations and Guest Handle Complaints on Intention to Revisit To the Front Office Department of Grand Mercure Hotel Jakarta Kemayoran. The sample used in this research used primary data with data collection methods through questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis technique uses quantitative descriptive analysis. The results obtained in this research are that reservations have a positive and significant effect on interest in returning to visit and guest handle complaints have a positive and significant effect on interest in visiting again. So, the Grand Mercure Jakarta Kemayoran hotel should provide better service so that interest in visiting guests at the Grand Mercure Jakarta Kemayoran hotel can continue to increase.

Keywords: Reservations, Handling Guest Complaints, and Interest in Returning



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Mochamad Alfaz Subur Wahyu
2. Tempat, Tanggal lahir : Jakarta, 21 September 2002
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Alamat : Jl Raya Lenteng Agung RT. 11 RW. 05 No.28
5. No. Handphone : 089509969597
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : mochaalfaz@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2014 : SD NEGERI LENTENG AGUNG 11
2. 2014 – 2017 : SMP NEGERI 242 JAKARTA
3. 2017 – 2020 : SMK NEGERI 63 JAKARTA
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL



Jakarta, 13 November 2023

Mochamad Alfaz Subur Wahyu

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul “Analisis *Reservation* dan *Guest Handle Complaint* Terhadap Minat Berkunjung Kembali pada *Front Office Department* Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran”. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalui memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseso, S.E., M.App.Ec., Ph,D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini S.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan,memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada mahasiswa sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Untuk wanita terhebat yaitu Wahyu Trisna selaku Ibu dari penulis. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan atas segala bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih sudah menjadi ibu yang sempurna, yang selalu berjuang untuk hidup dirumah yang sederhana ini. Terima kasih sudah menjadi sayap kanan penulis dan terima kasih sudah hidup.
8. Terima kasih untuk papah, Subur Badai. Terima kasih sudah menjadi ayah yang hebat dan sabar dalam menghadapi keluarga. Terima kasih untuk semua perjuangan yang diberikan kepada penulis.
9. Untuk abang dan adik, M Arfan Yudha, M Akbar Fazrullah dan Miftahul Albaina. Terima kasih sudah memberikan bantuan kepada penulis dikala penulis mengerjakan tugas-tugas kuliah.
10. Seluruh Karyawan dan Staff *Front Office Department* hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran yang telah membantu dan mengajarkan penulis tentang *Hospitality in Hotel*.
11. Kepada Prama Hardika, Terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk menemani dan selalu ada yang menjadi garda terdepan di masa-masa sulit penulis. Terima kasih sudah **bertahan** dan terima kasih sudah menjadi seseorang yang membuat penulis selalu meningkatkan valuenya. *See you, langit!*
12. Sahabat SMP, Alvira Ningrum dan Muhammad Farhan Fadhilah yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis saat mengerjakan skripsi di warkop dan terima kasih sudah menjadi tempat berbagi cerita.
13. Sahabat SMK, Pandu Arya Java, Desvania Ages Rahmadani, Hania Putri Amalia, Rafilia Nadra Balkis, dan Yulianingsih. Terima kasih sudah menjadi teman disaat masa sekolah dulu hingga sekarang.
14. Terima kasih pada Gabriel Marcelinus Natanael Tan, selaku seseorang yang selalu mensupport penulis untuk mengerjakan skripsinya. Semoga bisa bertemu kembali di Bandung.

15. Teman seperjuangan kuliah, Ismi Rezanita, Rasya Maulida, Thoriq Bamar, Dimas Adhitya Bastian, Naifa Ananda Putri, dan Ria Septi Anggraini. Terima kasih selalu menjadi pendengar dan penasihat yang baik. Semoga bisa dipertemukankembali di masa yang akan datang. *Sayonara!*
16. Terima kasih kepada Rahmadiani Pratiwi dan Vita Cecilia yang selaku membantu dan menemani disaat penulis sedang merasakan “*life recovery*”. Terima kasih atas masukan yang selalu memberikan kesan positif kepada penulis. *I have faith in what I see, now I know I have met an angel in person, she looks perfect! See you on top!*
17. Yang terakhir adalah diri saya sendiri Mocha Alfaz. Terima kasih sudah bertahan hingga saat ini dan selalu mencoba hal-hal baru dan selalu ingat bahwa “bunga sakura tidak pernah berkhianat kepada siapapun”. Hidup terkadang berat apabila ditanggung secara bersamaan. Tidak semua yang kita inginkan harus didapatkan, terkadang ada hal-hal yang bisa kita raih atau justru kita lepaskan. *The scary new is “You’re on your own, kid”, and the cool new is “You’re on your own, kid”.*



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Teori yang Terkait dengan Landasan Penelitian.....	10
1. Reservasi.....	10
2. <i>Guest Handle Complaint</i>	15
3. Teori yang Terkait dengan Minat Berkunjung Kembali	19
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	21
1. Pengaruh Reservasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	21
2. Pengaruh <i>Guest Handle Complaint</i> Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	22
3. Pengaruh Reservasi dan <i>Guest Handle Complaint</i> Terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Front Office Department	23
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	23
D. Kerangka Analisis.....	27
E. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Objek penelitian.....	29

B. Rencana dan Tahapan Penelitian	30
C. Data Penelitian	31
1. Sumber Data dan Jenis Data	31
2. Populasi dan Sampel	32
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	34
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Deskripsi Hasil Penelitian	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Analisis.....	27
Gambar 2 : Logo Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran.....	45
Gambar 3 : Struktur Organisasi Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran	46
Gambar 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48



DAFTAR TABEL

TABEL 1 Daftar Tamu Reservasi Hotel Grand Mercure Jakarta Kemayoran Bulan Agustus – Oktober 2023...	3
TABEL 2 Data Klasifikasi Frekuensi Ulasan Mengenai Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Front Office Periode 2020 2021.....	6
TABEL 3 Rangkuman Penelitian Terdahulu	25
TABEL 4 Rencana dan Tahapan Penelitian	32
TABEL 5 Skala Likerts untuk Kuesioner	37
TABEL 6 Penjelasan Indikator.....	38
TABEL 7 Karakteristik Responden Usia.....	46
TABEL 8 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
TABEL 9 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata	49
TABEL 10 Uji Validitas	51
TABEL 11 Uji Realibitas	53
TABEL 12 Uji Normalitas.....	54
TABEL 13 Uji Multikolinearitas	55
TABEL 14 Uji Heteroskedasitas	56
TABEL 15 Uji Autokorelasi	57
TABEL 16 Hasil Durbin Watson	57
TABEL 17 Uji Penelitian Hipotesis (Uji T).....	58
TABEL 18 Uji Anova (Uji F)	60
TABEL 19 Uji Koefisien Determinasi (R²).....	61
TABEL 20 Uji Regresi Linear Berganda	62