

Analisis risiko kepuasan pelanggan sebagai dasar pendanaan investasi atas renovasi dalam rangka meningkatkan daya saing hotel (studi kasus hotel x) = Risk analysis of customer satisfaction as fundamental funding investment on renovation in order to improve hotel competitiveness (case study hotel x)

Rachmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20484801&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK Tingkat kepuasan pelanggan yang cenderung semakin menurun atas hotel menjadi salah satu penyebab dimana manajemen harus mengambil keputusan strategis dalam rangka meningkatkan daya saing hotel. Salah satu keputusan strategis yang harus diambil manajemen adalah pilihan untuk memaintain hotel dengan merenovasi hotel dan memperbaiki standard yang ada. Pada penelitian ini akan diidentifikasi pola pendanaan yang optimal dapat dilakukan oleh manajemen sehingga tidak mengganggu kinerja perusahaan serta faktor-faktor risiko apa saja yang dapat mengganggu scenario finansial tersebut, sehingga diketahui dampak dan penyebabnya, untuk kemudian dianalisa dengan membuat permodelan dan diuji menggunakan metodologi Statistik Parametrik. Tujuan penelitian penulis adalah menjawab rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu: Untuk mendapatkan kelayakan investasi yang optimum, Mengetahui skenario bisnis setelah melakukan investasi, mengetahui faktor-faktor risiko yang bisa mengganggu kinerja keuangan dalam rangka investasi. Dari hasil pengujian data menggunakan SPSS didapatkan hasil 18 faktor risiko yang dominan dengan terbagi menjadi 4 kelompok, dan terlihat faktor-faktor yang paling berpengaruh adalah kamar tidak terpelihara dengan baik, fasilitas rekreasi yang tidak tersedia, hotel adalah bukan bagian dari rantai/Brand terkemuka, staf tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

ABSTRACT

The level of customer satisfaction tend to decrease over the hotel became one of the causes in which management must take strategic decisions in order to improve the competitiveness of the hotel. One of the strategic decisions that must be taken to maintain the option of management is renovating the hotel with the hotel and improve existing standards. In this study will be identified patterns yang optimal funding can be done by manajemen so as not to interfere with the performance of the company and what the risk factors that can interfere with the financial scenario, in order to know the impact and its causes, and then analyzed by making modeling and tested using SPSS methodology. The research objective of the author is to answer the formulation of the problem to be examined, namely: To obtain optimum investment feasibility, Knowing the business scenario after making an investment, Knowing the risk factors that can disrupt financial performance in the framework of investment. From testing the data using SPSS the results of the 18 dominant risk factors were divided into 4 groups, and the most influential factors were that rooms were not well maintained, recreational facilities were not available, hotels were not part of a leading brand / chain, staff cannot communicate well.