

**ANALISIS KEPUASAN TAMU DI LOTUS LOUNGE
WYNDHAM OPI HOTEL PALEMBANG**

Ahmad Alhaq¹, Ahmad Khudri², Margriet Puspa Dewi³
Pengelolaan Perhotelan, Vokasi, Universitas Bina Darma
¹Ahmad.alhaq2001@gmail.com, ²khudri@binadarma.ac.id,
³margriet.puspa.dewi@binadarma.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze guest satisfaction at the Lotus Lounge, Hotel Whyndam OPI, Palembang. Furthermore, this study aims to expand knowledge and provide scientific references in the field of hotel management, particularly regarding the analysis of guest satisfaction in the hotel industry. This study also contributes to the development of theories on guest satisfaction in hotel and restaurant services. The results of this study can serve as a basis for further research addressing guest satisfaction in the hotel and restaurant sector. The method used in this study is qualitative with a quantitative approach to the research object. The data used in this study are primary data collected through interviews, observations, and direct attendance with hotel management and consumers. Secondary data obtained from primary sources, namely consumers, in the form of questionnaires, and literature such as books, journals, and previous research related to the discussion. The results obtained from this study indicate that efforts have been made, but their implementation is still not optimal.

Keywords: Guest Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan tamu di *Lotus Lounge*, Hotel Whyndam OPI, Palembang. Lebih jauh lagi, penelitian ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan dan memberikan referensi ilmiah di bidang manajemen perhotelan, khususnya mengenai analisis kepuasan tamu di industri perhotelan. Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan teori tentang kepuasan tamu dalam layanan hotel dan restoran. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut yang membahas kepuasan tamu di sektor hotel dan restoran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan kuantitatif terhadap objek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan kehadiran secara langsung dengan pihak hotel dan konsumen, serta data sekunder yang diperoleh melalui sumber utama yakni konsumen berupa kuesioner, serta bacaan seperti buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan diskusi terkait. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa telah ada upaya yang dilakukan, namun implementasinya masih belum optimal.

Kata Kunci: Kepuasan Tamu

A. Pendahuluan

Lounge hotel adalah ruang yang dirancang khusus untuk memanjakan tamu dengan kenyamanan dan kemewahan. Dengan suasana yang tenang dan *relaks*, *lounge* hotel adalah tempat yang sempurna untuk melepaskan diri dari kehidupan sehari-hari yang sibuk dan merasa benar-benar istimewa. Adapun beberapa jenis *lounge* yaitu ada *lounge* eksekutif adalah fasilitas yang dirancang khusus untuk tamu yang menginap di kamar eksekutif atau *suite*, memberikan pengalaman yang lebih *premium* dan eksklusif. *Lounge* ini biasanya terletak di lantai yang lebih tinggi atau area yang terpisah dari bagian hotel lainnya, menciptakan suasana yang tenang dan privat.

Lounge umum adalah area yang terbuka untuk semua tamu hotel, berfungsi sebagai tempat bersantai, menunggu, atau berkumpul sebelum *check-in* atau setelah *check-out*. Dan yang di Wyndham Opi Hotel Palembang yaitu lebih tepatnya *Lotus Lounge* adalah *lounge* umum *lounge* ini biasanya dilengkapi dengan kursi yang nyaman, akses *Wi-Fi*, dan kadang-kadang menyediakan

makanan ringan atau minuman gratis, seperti kopi dan teh. Desain *lounge* umum sering kali menciptakan suasana yang hangat dan mengundang, dengan dekorasi yang sederhana namun nyaman, sehingga tamu merasa betah untuk berlama-lama. *Lounge* ini juga dapat menjadi tempat yang ideal untuk pertemuan informal, di mana tamu dapat berinteraksi satu sama lain atau dengan staf hotel. Dengan menyediakan ruang yang nyaman dan aksesibilitas yang baik, *lounge* umum berkontribusi pada pengalaman menginap yang positif bagi tamu. *Lotus Lounge* yang beroperasi di Wyndham Hotel merupakan salah satu restoran yang menawarkan pengalaman kuliner eksklusif dengan berbagai pilihan menu serta suasana yang nyaman. Sebagai bagian dari hotel berbintang, restoran ini dituntut untuk selalu memberikan layanan terbaik agar dapat memenuhi ekspektasi para tamu. Kepuasan tamu di restoran ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas makanan dan minuman, pelayanan staf, kebersihan, suasana restoran,

serta harga yang sesuai dengan nilai yang diberikan.

Oleh karena itu, di Wyndham Hotel Palembang, alat utama yang digunakan untuk mengukur kepuasan tamu adalah *Guest Comment Card*, yang memungkinkan tamu memberikan umpan balik langsung terhadap layanan yang diterima. Dengan memahami harapan serta kebutuhan tamu, restoran dapat melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan pengalaman bersantap mereka diperlukan analisis mendalam untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan data kunjungan ke *Lotus Lounge* Wyndham Hotel Palembang periode November 2024 – Februari 2025, terjadi penurunan jumlah pengunjung dari 835 menjadi 551 orang. Penurunan ini menimbulkan pertanyaan terkait kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan. Meskipun hotel menyediakan *Guest Comment Card* sebagai sarana umpan balik, hasil dari formulir tersebut menunjukkan adanya beberapa keluhan mengenai lamanya pelayanan, kurangnya variasi menu,

serta ketidaksesuaian antara harga dan kualitas makanan.

Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara ekspektasi tamu dan layanan yang diberikan. Jika hal ini dibiarkan, dapat memengaruhi loyalitas tamu dan citra *Lotus Lounge* sebagai bagian dari hotel berbintang lima. Maka dari itu, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai tingkat kepuasan tamu dan faktor-faktor yang memengaruhinya secara langsung.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Tamu di *Lotus Lounge* Wyndham OPI Hotel Palembang.”**

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode campuran (*mixed methods*), yang menggabungkan pendekatan kualitatif sebagai metode utama dan kuantitatif sebagai data pendukung. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif, mendalam, dan akurat mengenai tingkat kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan di *Lotus Lounge* Wyndham OPI Hotel Palembang.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis fenomena social secara mendalam berdasarkan pandangan partisipan, dalam hal ini tamu dan *staf lounge*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi, lalu diolah dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif.

Lotus Lounge merupakan salah satu fasilitas *Food and Beverage* yang terletak di area lobi hotel dan menjadi salah satu titik sentral aktivitas tamu, baik untuk bersantai, pertemuan informal, maupun menikmati makanan ringan dan minuman. *Lounge* ini berperan penting dalam menciptakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu yang berkunjung, sehingga sangat strategis untuk dianalisis dalam konteks kepuasan tamu.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif sebagai pendukung. Data kualitatif diperoleh melalui metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan di *Lotus Lounge Wyndham OPI Hotel Palembang*, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Data ini berbentuk

narasi, opini, hasil wawancara, serta pengamatan langsung terhadap pelayanan yang dilakukan oleh *staf lounge*. Meskipun fokus utama penelitian ini bersifat kualitatif, terdapat juga data kuantitatif yang digunakan sebagai pelengkap analisis. Data tersebut berupa jumlah pengunjung *Lotus Lounge* dari November 2024 hingga Februari 2025 serta jumlah komentar, frekuensi keluhan yang dikumpulkan melalui *Guest Comment Card*, dan kuesioner. Data numerik ini membantu memperkuat temuan kualitatif dengan bukti statistik sederhana.

Berikut ini adalah beberapa data penelitian yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama misalnya dari individu atau perseorangan. Data primer yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian, yaitu dengan cara, wawancara dengan tamu, *waiters*, *staff training*, *supervisor* untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan di *Lotus Lounge Wyndham Hotel*, kemudian melakukan observasi langsung di *Lotus Lounge Wyndham Hotel*. Data sekunder adalah data primer yang

telah di olah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram dan gambar dan sebagainya sehingga lebih informatif oleh pihak lain (Umar, H. 2022). Data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi internal dari hotel (*Guest Comment Card*, data kunjungan tamu), kuesioner, dan referensi terkait yang terdiri dari, literatur terkait kepuasan tamu *Lotus Lounge Wyndham Hotel*, termasuk sejarah, kemudian melalui buku, jurnal, atau artikel ilmiah, selanjutnya di tambah dengan dokumen *Lotus Lounge Wyndham Hotel*.

Informan dan narasumber dalam penelitian ini yakni pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian, yaitu dengan cara, wawancara dengan tamu, *waiters*, *staf training*, *supervisor*, serta penyebaran kuesioner kepada tamu untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan di *Lotus Lounge Wyndham Hotel*, kemudian melakukan observasi langsung di *Lotus Lounge Wyndham Hotel*.

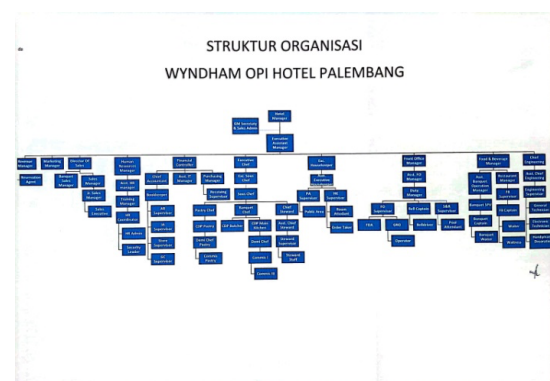
Pengumpulan data adalah tahap di mana data-data untuk penelitian dikumpulkan, Teknik pengumpulan data dari berbagai macam jurnal yang membahas tentang perancangan

yang dikumpulkan kemudian dianalisis.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan model Miles dan Huberman (1994), yang meliputi tiga langkah utama: reduksi data, penyaringan data, dan penarikan Kesimpulan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Wyndham Opi Hotel Palembang terhitung sebagai hotel perdana yang dikelola di wilayah pemasaran Pulau Sumatera, sekaligus sebagai hotel ke-8 yang dioperasikan di pasar domestik, sampai saat ini. Selebihnya, Wyndham Hotel Group telah mengoperasikan lima hotel di Bali, yaitu Ramada Bali Sunset Road Kuta, Ramada *Encore* Bali Seminyak, Wyndham *Dreamland Resort* Bali, Wyndham *Garden Kuta Beach* Bali, dan Wyndham Tamansari *Jivva Resort* Bali.



**Struktur Organisasi Whyndam Opi
Hotel**

(Sumber: Data Internal Hotel)

Berdasarkan instrumen wawancara, operasional *Lotus Lounge* menunjukkan komitmen tinggi terhadap kualitas layanan melalui penerapan standar hotel berbintang secara disiplin dan menyeluruh. Aspek keandalan dijamin melalui pemilihan staf kompeten yang didukung oleh prosedur pengarahan harian serta evaluasi rutin guna menjaga konsistensi performa. Ketanggapan menjadi budaya kerja yang menonjol, di mana staf diwajibkan memberikan pelayanan efisien dengan keramahan yang tulus demi kenyamanan pengunjung. Jaminan kepercayaan tamu dibangun melalui program pelatihan produk yang berkelanjutan, sementara dimensi empati ditekankan pada kemampuan staf dalam menganalisis kebutuhan personal tamu melalui pendekatan komunikasi yang menyentuh sisi emosional. Selain itu, keunggulan bukti fisik dipastikan lewat inspeksi rutin yang ketat guna menjaga estetika dan kebersihan lingkungan. Melalui pengawasan melekat pada implementasi SOP dan analisis umpan balik, manajemen berhasil menciptakan strategi layanan jangka panjang yang adaptif demi

mempertahankan loyalitas tamu secara optimal.

Wawancara Bersama supervisor menunjukkan bahwa supervisor menjalankan peran penting dalam memantau jadwal kerja staf serta memastikan kesiapan seluruh fasilitas fisik melalui inspeksi harian yang ketat. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dengan penekanan pada respons cepat, keramahan, dan penanganan keluhan secara solutif demi menjaga loyalitas tamu. Standar kebersihan dipantau setiap tiga puluh menit untuk menjamin kenyamanan maksimal. Strategi pengembangan ke depan difokuskan pada penguatan pelatihan simulasi rutin dan pemanfaatan teknologi digital guna meminimalkan kendala komunikasi selama jam sibuk.

Berdasarkan wawancara dengan *bartender*, aspek operasional berfokus pada kualitas pembuatan minuman serta pemeliharaan kebersihan area bar guna menjamin kenyamanan visual pengunjung. Implementasi ketanggapan dilakukan melalui pendengaran aktif dan pemberian solusi atas keluhan secara sopan. Bartender menunjukkan jaminan melalui penguasaan menu yang mendalam dan sikap empati

dengan memberikan rekomendasi personal kepada tamu. Meskipun menghadapi kendala saat jam sibuk, profesionalisme tetap terjaga melalui komunikasi tim yang solid dan kolaborasi antarstaf untuk meminimalkan waktu tunggu, demi mempertahankan standar pelayanan prima.

Analisis terhadap kinerja *Waiters* menunjukkan dedikasi tinggi dalam menjaga akurasi pesanan serta kebersihan area meja melalui prosedur sterilisasi rutin. Staf mengedepankan empati dengan sapaan personal untuk membangun kenyamanan tamu sejak kedatangan. Meskipun menghadapi tantangan lonjakan pengunjung, profesionalisme tetap dijaga melalui komunikasi intensif guna mengatasi kesalahan koordinasi, sehingga kualitas pelayanan di lingkungan lounge yang estetik tetap optimal.

Berdasarkan data wawancara staf *Training*, tanggung jawab harian meliputi pemeliharaan peralatan makan, pelayanan kudapan selamat datang, hingga penanganan pesanan kamar secara akurat. Ketanggapan staf diwujudkan melalui kemauan mendengarkan keluhan secara tulus serta pemberian bantuan segera bagi

setiap pengunjung yang membutuhkan. Meskipun pemahaman produk masih dalam tahap pembelajaran bersama senior, staf berupaya menunjukkan empati dengan memahami karakter tamu melalui komunikasi aktif saat pelayanan. Kebersihan area tetap menjadi prioritas utama melalui pengecekan rutin fasilitas demi memastikan kenyamanan visual dan standar operasional tetap terjaga.

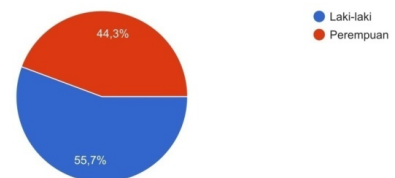
Berdasarkan hasil wawancara dengan tamu, *Lotus Lounge* memberikan kesan positif melalui desain ruangan yang elegan, bersih, dan suasana yang sangat nyaman untuk bersantai maupun pertemuan formal. Pengunjung sangat mengapresiasi keramahan staf yang selalu menyapa dengan senyuman, serta variasi hidangan yang lezat dengan harga yang dianggap kompetitif. Meski demikian, aspek kecepatan pelayanan menjadi catatan utama bagi manajemen, terutama saat terjadi lonjakan pengunjung yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Peningkatan responsivitas staf dan penambahan personel saat jam sibuk sangat diharapkan demi menjaga kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tamu kedua, *Lotus Lounge* berhasil menciptakan kesan pertama yang sangat memuaskan melalui suasana santai, dekorasi elegan, serta aroma ruangan yang menyegarkan sehingga sangat mendukung produktivitas kerja maupun aktivitas sosial. Pengunjung menilai pelayanan staf sangat luar biasa karena menunjukkan sikap proaktif, ramah, dan selalu tersenyum dalam merespons setiap kebutuhan tamu secara cepat. Kualitas hidangan dinilai segar dengan presentasi yang menarik dan porsi yang dianggap pas. Secara keseluruhan, tamu merasa kepuasan yang didapat sangat sebanding dengan harga yang dibayarkan, sehingga mereka sangat bersedia untuk merekomendasikan tempat ini kepada orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tamu ketiga, *Lotus Lounge* memberikan kesan mendalam melalui desain interior yang estetik meski ukuran ruangan berada di bawah ekspektasi awal pengunjung. Walaupun keramahan staf dinilai cukup baik, terdapat catatan mengenai kecepatan respons yang masih perlu ditingkatkan agar tamu tidak menunggu terlalu lama. Kualitas

minuman mendapat apresiasi tinggi, namun harga makanan dianggap cukup mahal bagi sebagian pengunjung. Secara keseluruhan, tamu menyarankan penambahan variasi menu dan merekomendasikan tempat ini sebagai lokasi berfoto yang menarik.

Jenis Kelamin
97 jawaban



Data Responden Kuesioner Tamu

Lotus Lounge

Selain wawancara, pada penelitian ini penulis juga menggunakan 4 teknik pengumpulan data yang salah satunya adalah dengan kuesioner, hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan mengenai kepuasan tamu di *Lotus Lounge* Whyndam Opi Hotel Palembang dengan 97 responden. Nilai ini didapat dari rata-rata jumlah pengunjung dari bulan November 2024 hingga Februari tahun 2025 dan pertanyaan yang dibuat dalam kuesioner ini berdasarkan indikator dari faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu, sehingga ditampilkan pada gambar 4.32 di atas bahwa dari 97 responden yang menjawab

kuesioner, ada 44,3% diantaranya berjenis kelamin perempuan dan 55,7% diantaranya berjenis kelamin laki-laki. Adapun jenis pekerjaan yakni 24,7% berprofesi sebagai Pegawai Swasta, 24,7% bisnis/wirusaha, 16,5% merupakan instansi pemerintahan, 11,3% berprofesi sebagai pelajar dan 22,7% diantaranya merupakan mahasiswa. Semua responden ini adalah tamu yang sedang berkunjung ke *Lotus Lounge* dan dengan tingkat kunjungan lebih dari 5 kali dalam 6 bulan terakhir sebesar 28,9% dan tingkat kunjungan kurang dari 5 kali sebesar 71,1% dengan usia mulai dari 16 tahun sampai 45 tahun.

Dalam melakukan skala pengukuran yakni diukur dengan skala likert sebagai alat ukur untuk menentukan persentase dari kuesioner yang telah penulis bagikan kepada para responden yang sedang berada di *Lotus Lounge* Whyndam OPI Hotel Palembang. Menurut Sugiyono (2023), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial dengan menjabarkan variabel menjadi indikator, yang kemudian

dijadikan titik tolak penyusunan item kuesioner.

Skor akan dijumlahkan untuk selanjutnya dilihat hasil persentase dari setiap indikator. Adapun rumus dari persentase dan kriteria interpretasi skor yakni oleh Ridwan dan Akdon (2013:9) dalam bukunya tentang data analisis statistik Adalah:

$$P = \frac{\text{TOTAL SKOR PENELITIAN}}{\text{SKOR IDEAL}} \times 100\%$$

Skor Ideal = Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Setelah mendapatkan persentase selanjutnya persentase tersebut digolongkan ke dalam kriteria interpretasi skor (Riduwan dan Akdon, 2013:10). Dan berikut ini kriteria interpretasi dalam penelitian ini:

Keterangan:

Skor 0% sampai 20% = Pada Posisi Sangat Tidak Setuju

Skor 20% sampai 40% = Pada Posisi Tidak Setuju

Skor 40% sampai 60% = Pada Posisi Kurang Setuju

Skor 60% sampai 80% = Pada Posisi Setuju

Skor 80% sampai 100% = Pada Posisi Sangat Setuju

Jawaban dari Rumusan Masalah

Cara mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan di *Lotus Lounge* Wyndham Opi Hotel adalah melalui metode kualitatif yang dijabarkan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sebagai pendukung dari metode ini, penulis juga melakukan pendekatan kuantitatif yakni kuesioner sebagai alat ukur melihat kepuasan tamu.

Kemudian faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu di *Lotus Lounge* Wyndham Hotel adalah produk, harga, lokasi, promosi, fasilitas, suasana, dan kualitas layanan. Semua faktor ini telah diuji dan mendapatkan hasil bahwa kita dapat melihat sebenarnya upaya peningkatan yang dilakukan karyawan sudah ada. Namun, pada penerapannya ternyata ada yang masih kurang dan membutuhkan perhatian. Hal ini juga bisa dirasakan oleh tamu yang memberikan penilaian dengan rata-rata pada posisi setuju. Akan tetapi meski demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi hotel, terutama bagian *Lotus Lounge* supaya bisa memberikan pelayanan terbaik dan menjadi pilihan tamu serta diharapkan dapat terus

berupaya melakukan perbaikan agar meningkatkan laba hotel

D. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan tamu masih relatif aman terhadap layanan yang diberikan di *Lotus Lounge*. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dan kuesioner dengan tamu.
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu utamanya adalah produk, harga, lokasi, promosi, fasilitas, suasana, dan kualitas layanan.

Adapun saran sebagai berikut:

1. Ada 2 kategori yang memiliki persentase cukup rentan, yakni harga dan lokasi. Untuk harga penulis menyarankan agar adanya penyesuaian yang dilakukan terkait harga dan yang tamu dapatkan, atau juga bisa meninjau produk dan harga tempat lain sehingga bisa mulai menciptakan perbedaan yang tidak dimiliki tempat lain walaupun harganya lebih mahal. Lalu untuk lokasi penulis menyarankan agar dapat bekerja sama dengan bisnis lain, memberikan penawaran spesial, memberikan kemudahan

- akses, dan menciptakan desain tempat yang lebih menarik.
2. Penulis menyarankan agar variasi menu ditingkatkan, dan menambah menu khusus bagi *vegeration*, serta selalu memeriksa kualitas makanan dan konsistensi cita rasa makanan.
 3. Penulis juga menyarakan staf dapat meningkatkan kualitas layanan personal dan responsivitas staf. Bisa dimulai dengan sambutan yang hangat diiringi senyum tulus, sopan, dan ramah. Kenali tamu, panggil nama mereka jika memungkinkan dan antisipasi kebutuhan mereka.
 4. Penulis juga menyarankan agar staf menjaga kebersihan diri dan terus berlatih untuk memberikan pelayanan prima, serta tanggap permintaan tamu dengan cepat dan jika terjadi lonjakan tamu, maka sebaiknya hotel menambah staf untuk membantu karyawan di *Lotus Lounge*.
 5. Penulis juga menyarankan untuk mempengaruhi kepuasan tamu melalui kualitas layanan yang terus berinovasi. Lalu dengan rutin mengevaluasi kualitas layanan tim *lounge* dengan mengawasi implementasi SOP, menambah *staff* apabila sedang ramai, menganalisis data kinerja, dan memastikan kepuasan tamu tetap optimal. Tugas ini mencakup kontrol lapangan harian dan laporan berkala kepada *general manager* untuk perbaikan berkelanjutan.
 6. Lalu penulis juga menyarankan agar promosi melalui media sosial dapat ditingkan lagi, seperti membuat konten yang banyak diminati, memberikan penawaran khusus di hari tertentu, memberikan diskon atau promo, serta kerja sama dengan *influencer*

DAFTAR PUSTAKA

- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen Cv. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru) (Doctoral Dissertation, Riau University).
- Kurniawati, T., Irawan, B., &Prasodjo, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut

Cabang Jember. E-Journal
Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, 6
(2), 147-151.

Rosmita, et, al (2022). Service
Excellence Dan Servicescape:
Faktor Dominan Dalam
Menciptakan Kepuasan Tamu
Hotel. Jurnal Kajian Pariwisata,
1(1), 44-52.

Atmaja, A. K. (2022). Analisis Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Tiket Garuda di
PT Falah Fantastic Tour Travel
Bogor (Skripsi). Universitas
Pakuan.

Bungin, B. (2022). Metodologi
Penelitian Kualitatif. Kencana.

Tojiri, R., Putra, A. R., & Fliza, R.
(2023). Teknik wawancara dalam
penelitian sosial. Jurnal Ilmu
Komunikasi dan Penelitian Sosial,
5(2), 112–120