

Meningkatnya Kualitas Kepuasan Tamu dengan Fasilitas Mewah dan Lengkap di Hotel Midtown Residence Surabaya

Arnol Darius Bulu¹, Rika Yuliasuti²

Email : dariusbuluarnol@gmail.com, rika.yuliasuti@stiemahardhika.ac.id

STIE Mahardhika Surabaya, Indonesia

|Submitted: 12-06-2025

|Revised: 28-06-2025

|Accepted: 30-06-2025

Abstrak

Hotel Midtown Residence Surabaya berkomitmen untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan menyediakan fasilitas mewah dan lengkap. Fasilitas yang tersedia termasuk kamar yang mewah dan nyaman, restoran yang menyajikan hidangan lezat, kolam renang yang indah dan nyaman, serta fasilitas kebugaran dan spa yang lengkap. Dengan menggunakan teknologi untuk mengelola fasilitas hotel, melakukan pelatihan untuk staf hotel, dan mengembangkan prosedur standar untuk pengelolaan fasilitas hotel, Hotel Midtown Residence Surabaya dapat meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan loyalitas tamu. Artikel ini membahas tentang pentingnya fasilitas mewah dan lengkap dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel Midtown Residence Surabaya dan bagaimana hotel tersebut mengoptimalkan fasilitasnya untuk meningkatkan kepuasan tamu. Yang berlokasi di Jl. Ngagel No. 123, Ngagel, Kecamatan Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur. Yang dekat dengan beberapa wisata atau tempat pembelanjaan seperti Marvel City Mall, yang menawarkan berbagai toko dan fasilitas, Tunjungan Plaza, pusat pembelanjaan terbesar di Surabaya, berjarak 3 km dari hotel, dan kebun binatang berjarak 3 km dari hotel, merupakan salah satu kebun binatang terbesar di Indonesia

Kata Kunci : Fasilitas Mewah Dan Lengkap, Kualitas Kepuasan Tamu, Loyalitas Tamu

Abstract

Midtown Residence Hotel Surabaya is committed to improving guest satisfaction by providing luxurious and complete facilities. The facilities available include luxurious and comfortable rooms, a restaurant serving delicious dishes, a beautiful and comfortable swimming pool, and complete fitness and spa facilities. By using technology to manage hotel facilities, conducting training for hotel staff, and developing standard procedures for hotel facility management, Midtown Residence Hotel Surabaya can improve guest satisfaction and increase guest loyalty. This article discusses the importance of luxurious and complete facilities in improving guest satisfaction at Midtown Residence Hotel Surabaya and how the hotel optimizes its facilities to improve guest satisfaction. Located at Jl. Ngagel No. 123, Ngagel, Wonokromo District, Surabaya, East Java. Which is close to several tourist attractions or shopping places such as Marvel City Mall, which offers various shops and facilities, Tunjungan Plaza, the largest

37 | *Jurnal ekonomi manajemen akuntansi bisnis dan teknologi informatika (JEMABITEK)*

Keywords: *Luxurious and Complete Facilities, Guest Satisfaction Quality, Guest Loyalty*

1. Pendahuluan

Hotel Midtown Residence Surabaya adalah sebuah hotel yang terletak di jantung kota Surabaya, Jawa Timur. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas mewah dan lengkap untuk menjamin kenyamanan para tamu selama menginap. Midtown Residence Surabaya menawarkan konsep desain yang stylish dan kontemporer, menjadikannya opsi ideal bagi wisatawan dan pebisnis yang berkunjung ke Surabaya. Berlokasi di area yang strategis, hotel ini berada tidak jauh dari pusat kota dan memiliki akses yang mudah ke berbagai pusat perbelanjaan, restoran, serta tempat hiburan. Keunggulan lokasinya memungkinkan para tamu untuk dengan mudah menikmati beragam fasilitas dan aktivitas di kota Surabaya. Selain itu, hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas premium, seperti kamar yang nyaman dan bergaya, restoran yang menyajikan aneka hidangan lezat, serta kolam renang yang menarik dan nyaman, fasilitas kebugaran dan spa yang lengkap, ruang pertemuan dan acara yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan tamu, gym dan pusat kebugaran, dan pelayanan yang ramah dan profesional.

Hotel Midtown Residence Surabaya memiliki tim staf yang ramah dan profesional, siap untuk membantu tamu dengan kebutuhan dan permintaan mereka. Dengan pelayanan yang prima, hotel Midtown Residence Surabaya dapat meningkatkan kepuasan tamu dan membuat mereka merasa seperti di rumah. Wicaksono, Adrian. (2020) mendefinisikan hotel sebagai perusahaan yang menjual jasa penginapan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan, dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya, makanan dan minuman, serta fasilitas lengkap lainnya.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Etika Profesi dan Bisnis Secara Umum

Menurut Lubis, S. K. (1994). Tentang sikap hidup yang menekankan keadilan, pelayanan, dan ketertiban dalam melaksanakan tugas. Di Hotel Midtown Residence Surabaya, prinsip-prinsip moral yang mengatur perilaku staf dan manajemen hotel dalam menjalankan operasional hotel.

2.2 Etika Profesi

Kejujuran Staf: Hotel harus jujur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik di hotel; staf hotel harus mengakui kesalahan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan atau operasional hotel, tidak menyembunyikan informasi, staf hotel harus memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada tamu tentang fasilitas, layanan, dan kebijakan hotel, dan staf hotel harus mengelola keuangan hotel dengan baik dan tidak melakukan penipuan atau kecurangan.

2.3 Tanggung Jawab

Staf hotel harus bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawabnya. Melayani tamu dengan baik, staf hotel harus melayani tamu dengan baik dan ramah, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu. Staf hotel harus menjaga keamanan dan keselamatan tamu dan properti hotel; staf hotel harus mengelola tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan efektif. Hotel Midtown Residence Surabaya harus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, termasuk pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional. Hotel harus transparan dalam menjalankan operasionalnya, termasuk dalam hal harga, layanan, dan kebijakan, dan harus memiliki tanggung jawab sosial terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar.

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Menurut Wiratna (2014), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantitatif lainnya. Penelitian ini dilakukan melalui proses investigasi yang mendalam dan cermat terhadap suatu masalah, dengan tujuan menemukan solusi yang paling sesuai. Pendekatan ini termasuk sebagai penelitian lapangan yang menggunakan metode deskriptif. Alasan penggunaan metode deskriptif adalah karena penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi terkait strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan di sektor jasa perhotelan, yang dalam hal ini dilakukan di Hotel Midtown Residence Surabaya.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Midtown Residence Surabaya yang berlokasi di Jalan Ngagel No. 123, Ngagel, Kecamatan Wonokromo, Jawa Timur. 60246

3.3 Sumber Data

Data primer dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari kuesioner, kelompok, atau juga dari wawancara dalam penelitian; kata-kata dan tindakan merupakan data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Jadi, sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata yang berupa kata-kata yang sudah pernah digunakan dalam penelitian ini, yang artinya data yang sudah pernah digunakan dalam penelitian ini, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data yang berupa data yang sudah ada. Adapun yang menjadi pokok bahasa dalam penelitian ini.

- Data Primer
Data yang diperoleh berupa data lapangan dan data lapangan, kemudian penelitian ini menggunakan subjek man yang terdiri dari orang-orang yang tergabung dalam Hotel Midtown Residence Surabaya dan mempunyai hubungan atau kontribusi terhadap strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak hotel
- Data Sekunder
Data sekunder terdiri dari buku-buku yang berhubungan dengan penulisan penelitian ini, artikel-artikel ilmiah, jurnal, surst haberlokat denari-sip yang mendukung penelitian ini.
- Dokumen,
yaitu setiap bahan tertulis yang berupa data yang sudah ada seperti draft pertanyaan, catatan-catatan , informasi dari berbagai informasi.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Menurut Sugiyono (2017:137). Teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan dalam membuat laporan ini adalah sebagai persada tentang observasi atau pengamatan langsung terhadap fenomena yang sedang berlangsung, wawancara atau percakapan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang dokumentasi atau pengumpulan data dari dokumen tertulis, foto, atau rekaman yang sudah ada. Menurut para ahli, pengambilan data merupakan metode atau teknik yang digunakan dalam pengumpulan data. Untuk memperoleh informasi yang relevan, penelitian ini menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi yang melibatkan dua orang, yang diarahkan pada proses penggalian atau perolehan informasi dari seseorang dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu, terhadap suatu masalah tertentu yang berkaitan dengan masalah tersebut. Dalam

Arnol Darius Bulu | Meningkatnya Kualitas Kepuasan Tamu dengan Fasilitas Mewah dan proses wawancara ini, peneliti akan melakukan wawancara terhadap informan yang telah ditentukan melalui teknik purposive sampling.

2. Dokumentasi

Metode ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang tidak diperoleh melalui wawancara dan observasi, dokumentasi yang dimaksud diperoleh melalui informasi dari dokumen atau arsip, foto-foto, termasuk buku-buku yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu tentang strategi pemasaran Hotel Midtown Residence Surabaya.

3. Observasi

Teknik observasi difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan suatu fenomena penelitian. Fenomena tersebut meliputi interaksi dan percakapan secara langsung yang terjadi antar subjek yang diteliti, unsur-unsur yang diamati oleh peneliti adalah bagaimana tentang perencanaan, pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Midtown Residence Surabaya.

4. Hasil Analisis Dan Pembahasan

Deskripsi tentang fasilitas mewah dan lengkap yang tersedia di hotel Midtown Residence Surabaya, seperti:

Kamar yang mewah dan nyaman kamar ini menggunakan system (Dinamic). Kamar Studio Splendid, kamar ini memiliki ukuran, size 28 sqm, tersedia tempat tidur king atau twin bed, televisi 42 inch, tempat pembuatan kopi, bar pendingin, pengering rambut, brankas penyimpanan, akses internet nirkabel dan tersedia dengan harga Rp 538.200 per malam kamar tanpa sarapan pagi atau Rp 623.700 per malam dengan sarapan pagi. Splendid Style Kamar ini memiliki ukuran 30 sqm, tersedia dengan harga Rp 638.200 per malam tanpa sarapan pagi atau Rp 730.200 per malam dengan sarapan pagi. Fabulous, Kamar ini tersedia dengan harga Rp 673.200 per malam, tanpa sarapan pagi atau Rp 758.700 per malam dengan sarapan pagi. Fabulous Style, Kamar ini memiliki ukuran yang luas size 47 sqm tersedia dengan harga Rp 763.700 per malam tanpa sarapan atau Rp 848.700 per malam dengan sarapan pagi.

Marvelous Kamar ini memiliki ukuran, size 105 sqm kamar tersedia dengan harga Rp 1.798.200 permalam tanpa sarapan atau Rp 1.883.700 per malam dengan sarapan pagi, namun kamar ini akan selalu ada perubahan harga di setiap periode karena harga ini yang di public atau yang secara online. Kamar yang mewah dan nyaman kamar ini menggunakan system (Static). Kamar Studi Splendid kamar ini memiliki ukuran, size 28 sqm tersedia dengan harga Rp 470.000 per malam tanpa sarapan atau Rp 555.000 per malam dengan sarapan. Kamar Splendid Style kamar ini memiliki ukuran 30 sqm tersedia dengan harga Rp 570.000 per malam tidak termasuk sarapan atau Rp 655.000 per malam dengan sarapan pagi.

Kamar Fabulous kamar ini memiliki ukuran, size 42 sqm tersedia dengan harga Rp 620.000 per malam tanpa sarapan atau Rp 705.000 per malam dengan sarapan. Kamar Fabulous Style kamar ini memiliki ukuran 47 sqm tersedia dengan harga Rp 720.000 per malam tidak termasuk sarapan atau Rp 805.000 per malam dengan sarapan. Kamar Marvelous kamar ini memiliki ukuran, size 105 sqm tersedia dengan harga Rp 1.870.000 per malam tidak termasuk sarapan atau Rp 1.955.000 per malam dengan sarapan.

Meeting Room, Hotel Midtown Residence Surabaya memiliki fasilitas meeting room yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti pertemuan bisnis, seminar, dan acara lainnya. Penggunaan Ruang Rapat hingga 6 jam 1 x coffee break, 1x makan siang atau malan tersedia dengan harga Rp 350.000 , Penggunaan Ruang Rapat hingga 8 jam 2 x coffee break,

Arnol Darius Bulu | Meningkatkan Kualitas Kepuasan Tamu dengan Fasilitas Mewah dan 1x makan siang atau makan malam tersedia dengan harga Rp 450.000, Penggunaan Ruang Rapat hingga 12 jam 2 x coffee break, 1x makan siang, 1x makan malam tersedia dengan harga Rp 650.000. Penggunaan Ruang Rapat hingga 12 jam 2 x coffee break, 1x makan siang, 1x makan malam menginap 1 malam di Studio Splendid Twin Room untuk 2 orang termasuk sarapan dengan harga Rp 1.400.000. Penggunaan (Single Occupancy) Ruang Rapat hingga 12 jam 2 x coffee Break, 1x makan siang, 1x makan malam menginap 1 malam di Studio Splendid King Room untuk 2 orang termasuk sarapan dengan harga Rp 1.800.000.

Restoran yang menyajikan hidangan lezat, Restoran di dalam hotel yang menyajikan berbagai hidangan lezat adalah Menu. Restoran ini menawarkan menu masakan mulai dari Western hingga fusion makanan Nusantara, sehingga Anda dapat menikmati berbagai cita rasa dalam satu tempat. Pengalaman mewah dengan ragam pilihan menu dan cita rasa, restoran ini dapat menambah pengalaman mewah selama berkuliner di Midtown Residence Surabaya. Lokasi restoran terletak di dalam Hotel Midtown Residence Surabaya, sehingga dapat dengan mudah mengaksesnya tanpa perlu keluar dari area hotel.

Kolam Renang yang indah dan nyaman hotel Midtown Residence Surabaya memiliki kolam renang outdoor yang terletak di rooftop lantai 19 dengan pemandangan kota yang indah. Kolam renang ini cukup luas dengan kedalaman sekitar 1,5 meter dan dilengkapi dengan kids pool yang sesuai untuk anak-anak. Beberapa fitur dan fasilitas kolam renang di Midtown Residence Surabaya adalah lokasi kolam renang yang terletak di rooftop lantai 19, menawarkan pemandangan kota Surabaya yang memukau. Fasilitas: kolam renang outdoor dengan kids pool, area bersantai, dan pemandangan kota. Akses kolam renang dapat diakses oleh umum dengan biaya Rp 89.000 per orang, termasuk fasilitas amenities dan makanan ringan.

Gym, Hotel Midtown Residence Surabaya has facilities. Lokasi: Gym terletak di lantai 19, mudah dijangkau oleh tamu hotel. Gym modern dengan peralatan fitness yang lengkap untuk memfasilitasi kebutuhan olahraga tamu. Midtown Residence Surabaya memiliki fasilitas yoga room yang terletak di lantai 19, bersebelahan dengan ruang gym, mudah dijangkau oleh tamu hotel, ruangan yang tenang dan nyaman untuk melakukan latihan yoga dan meditasi. Yoga room ini dapat menjadi pilihan yang tepat bagi tamu hotel yang ingin melakukan latihan yoga atau meditasi selama menginap di Midtown Residence Surabaya. Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas yang lengkap, Midtown Residence Surabaya menjadi pilihan yang tepat untuk menginap dan melakukan aktivitas yang menyenangkan.

4.1 Tujuan Dan Manfaat

1. Meningkatkan Kepuasan Tamu

Fasilitas mewah dan lengkap dapat membuat tamu merasa nyaman dan puas selama menginap di hotel. Meningkatkan pengalaman menginap, fasilitas mewah dan lengkap dapat meningkatkan pengalaman menginap tamu, membuat mereka merasa bahwa mereka telah mendapatkan pengalaman yang luar biasa dan tak terlupakan. Mengurangi stres, fasilitas mewah dan lengkap seperti spa dan kolam renang dapat membantu mengurangi stres dan membuat tamu merasa lebih santai. Meningkatkan produktivitas, fasilitas mewah dan lengkap seperti gym dan ruang kerja dapat membantu meningkatkan produktivitas tamu, membuat mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Meningkatkan kepuasan: fasilitas mewah dan lengkap dapat meningkatkan kepuasan tamu, membuat mereka merasa bahwa hotel telah memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Meningkatkan loyalitas: Fasilitas mewah dan lengkap dapat meningkatkan loyalitas tamu, membuat mereka lebih cenderung untuk kembali menginap di hotel tersebut.

Arnol Darius Bulu | Meningkatkan Kualitas Kepuasan Tamu dengan Fasilitas Mewah dan Meningkatkan kualitas waktu liburan, fasilitas mewah dan lengkap dapat meningkatkan kualitas waktu liburan tamu, membuat mereka dapat menikmati waktu liburan dengan lebih baik.

2. Meningkatkan reputasi hotel

Menyediakan fasilitas mewah dan lengkap: Hotel yang menyediakan fasilitas mewah dan lengkap dapat meningkatkan reputasi sebagai hotel yang berkualitas dan memiliki standar yang tinggi, hotel yang melayani tamu dengan baik dan ramah dapat meningkatkan reputasi sebagai hotel yang memiliki pelayanan yang baik, hotel yang menjaga kebersihan dan keamanan dapat meningkatkan reputasi sebagai hotel yang memiliki standar kebersihan dan keamanan yang tinggi, hotel yang menyediakan pengalaman menginap yang luar biasa dapat meningkatkan reputasi sebagai hotel yang memiliki kualitas yang tinggi, hotel yang mendapatkan ulasan positif dari tamu dapat meningkatkan reputasi sebagai hotel yang memiliki kualitas yang tinggi.

5. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa Hotel Midtown Residence Surabaya menawarkan fasilitas mewah dan lengkap untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap. Penelitian ini menunjukkan bahwa tamu-tamu yang telah menginap di Midtown Residence Surabaya sangat memiliki kepuasan yang tinggi. Ada beberapa alasan yang mendasari kesimpulan ini; kenyamanan kamar, tamu memuji kenyamanan kamar yang dilengkapi dengan fasilitas modern seperti AC, TV kabel, brankas pribadi, dan akses Wi-Fi gratis.

Pelayanan ramah: Staf hotel dikenal ramah dan profesional, siap membantu tamu dengan segala kebutuhan mereka selama menginap. Lokasi strategis, Hotel Midtown Residence Surabaya ini terletak di pusat kota Surabaya, memberikan akses mudah ke tempat-tempat wisata dan pusat perbelanjaan. Fasilitas Lengkap: Hotel Midtown Residence Surabaya ini menawarkan berbagai fasilitas seperti restoran, pusat kebugaran, kolam renang, ruang pertemuan, gym, dan tempat bermain anak-anak. Harga kompetitif, Hotel Midtown Residence Surabaya ini menawarkan harga yang terjangkau untuk kualitas penginapan yang didapatkan oleh para pengunjung.

6. Daftar Pustaka

- Wicaksono, Adrian (2020) membahas strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada bagian banquet di Best Western Papilio Hotel Surabaya dalam tesis yang disusun di Universitas Airlangga.
- Sujarweni, V. Wiratna (2014) menulis tentang metodologi penelitian yang diterbitkan oleh Pustaka Baru Press di Yogyakarta.
- Sugiyono (2017) menguraikan berbagai metode penelitian kuantitatif, kualitatif, serta penelitian dan pengembangan (R&D) dalam bukunya yang diterbitkan oleh Alfabeta, Bandung.
- Hardiyansyah, Haris (2013) membahas teknik wawancara, observasi, dan diskusi kelompok fokus sebagai metode pengumpulan data kualitatif, diterbitkan oleh Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lubis, S. K. (1994) menulis tentang etika profesi hukum dalam buku yang diterbitkan oleh Sinar Grafika, Jakarta.
- Yuliastuti, Rika, and Rika Yuliastanti. "MODEL PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP PENGGAJIAN GURU DAN PENGURUS DI TAMAN PENDIDIKAN AL-QUR'AN (TPQ) AL-MUBARAK." *Ekomania* 10.1 (2023).

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).