

LAPORAN TUGAS AKHIR
STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS TAMU
UNTUK MENINGKATKAN REVENUE HOTEL

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Terapan



Disusun oleh :
Teguh Rochmana
21700064

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Strategi Mempertahankan Loyalitas Tamu
untuk Meningkatkan Revenue Hotel

Penulis : Teguh Rochmana
NIM : 21700064
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji
Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari
Kamis....., tanggal 31 Juli 2025

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Swastono Putro Pirastyo, S. Par., M. Par.
NIP 198804112020121008

Penguji 1



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M
NIP 198809082022032008

Penguji 2



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.
NIP 197305192024211001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M.,
NIP 198605092019032011

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Strategi Mempertahankan
Loyalitas Tamu untuk
Meningkatkan Revenue
Hotel

Penulis : Teguh Rochmana
NIM : 21700064
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di ...~~Bandung~~..., 20 Juni 2015.....

Pembimbing 1



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd
NIP 197305192024211001

Pembimbing 2



Lu'luwatin Rosdjana Aprilia, S.Pd., M.M.Par.
NIP 198402032019031005

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., MM.
NIP 198809082022032008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Teguh Rochmana
NIM	: 21700064
Program Studi	: Pengelolaan Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Tahun Akademik	: 2021-2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
Strategi Mempertahankan Loyalitas Tamu untuk Meningkatkan Revenue
Hotel
**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan
yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 20 Juni 2025

Yang menyatakan,



Teguh Rochmana

NIM: 21700064

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Teguh Rochmana
NIM : 21700064
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2021-2025

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Strategi Mempertahankan Loyalitas Tamu untuk Meningkatkan Revenue Hotel" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 20 Juni 2025

Yang menandatangani,



Teguh Rochmana

NIM: 21700064

ABSTRACT

The growth of hotels and rising guest expectations have intensified competition in the hospitality industry. This study aims to analyze strategies for maintaining guest loyalty as an effort to increase revenue at Hotel X. A descriptive qualitative method with a case study approach was employed, using interview data and documentation of KPIs and revenue from 2023–2024. The results show that guest loyalty—especially from corporate and embassy segments—contributes significantly to revenue stability. Revenue decline in several months of 2024 was influenced by the loss of strategic leads and internal challenges, such as a shortage of sales personnel. Although the hotel is part of an international chain, the absence of a formal membership program remains a competitive weakness. SWOT, TOWS, IFAS, EFAS, and IE Matrix analyses place the hotel in Quadrant I, indicating a recommendation for aggressive growth strategies. Therefore, developing a structured loyalty program, improving service quality, and strengthening personal approaches to government guests are crucial. The study also recommends implementing digital strategies, product bundling, and integrated marketing communication to support long-term revenue growth.

Keywords: Guest loyalty, hotel revenue, growth strategy, government segment, membership program.

ABSTRAK

Pertumbuhan jumlah hotel dan meningkatnya ekspektasi tamu menciptakan persaingan yang ketat dalam industri perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun strategi mempertahankan loyalitas tamu sebagai upaya peningkatan revenue di Hotel X. Metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, menggunakan data wawancara dan dokumentasi KPI dan revenue tahun 2023–2024. Hasil menunjukkan bahwa loyalitas tamu, terutama dari segmen korporat dan kedutaan, berkontribusi signifikan terhadap stabilitas pendapatan. Penurunan revenue pada beberapa bulan tahun 2024 dipengaruhi perpindahan leads strategis dan tantangan internal seperti kekurangan tenaga penjualan. Meskipun bagian dari jaringan internasional, belum adanya program membership formal menjadi kelemahan kompetitif. Analisis SWOT, TOWS, IFAS, EFAS, dan Matriks IE menempatkan hotel pada Kuadran I, yang mendorong strategi pertumbuhan agresif. Karena itu, pengembangan program loyalitas, peningkatan layanan, serta pendekatan personal terhadap tamu government perlu diperkuat. Penelitian ini juga merekomendasikan strategi digital, bundling produk, dan komunikasi terpadu untuk mendukung peningkatan revenue jangka panjang.

Kata kunci: Loyalitas tamu, revenue hotel, strategi pertumbuhan, segmentasi government, program membership.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Strategi Mempertahankan Loyalitas Tamu untuk Meningkatkan *Revenue* Hotel”

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat atau proses akademik yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (Diploma IV) pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan secara khusus kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta,
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik,
3. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Media Kreatif,
4. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata,
5. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan,
6. Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing 1,
7. Lu’luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par., selaku Dosen Pembimbing 2,
8. Putri Sri Rahmawani, selaku Bagian Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan,
9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan,

10. Karyawan dan atasan saya di Hotel X, khususnya Ibu Kia dan Kak Willy, atas segala arahan, dukungan, dan kesempatan belajar yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini,
11. Keluarga tercinta, khususnya Mama, Nenek, dan Tante Rini saya, atas segala doa, dukungan moril dan materiil, serta semangat yang tidak pernah putus dalam mendampingi setiap langkah penulis,
12. Kepada diri saya sendiri atas ketekunan dan komitmen selama proses penyusunan, serta pasangan saya, Aura Axnesia, yang telah menjadi pendamping setia, sumber inspirasi, dan motivasi selama proses panjang ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan ke depan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 20 Juni 2025

Penulis,



Teguh Rochmana

NIM 21700064

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Kunjungan Tamu Tahun 2023 - 2024.....	4
Tabel 2 Penelitian yang <i>Relevan</i>	13
Tabel 3 Daftar Nama Responden.....	27
Tabel 4 Data Kunjungan Tamu & <i>Occupancy</i> 2023 - 2024.....	30
Tabel 5 Matriks <i>SWOT</i>	36
Tabel 6 Matriks <i>TOWS</i>	46
Tabel 7 Matriks <i>IFAS</i>	49
Tabel 8 Matriks <i>EFAS</i>	50
Tabel 9 Matriks <i>IE</i>	51
Tabel 10 Diagram Kuadran <i>IE</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik <i>KPI</i> Tahun 2023-2024	i
Gambar 2 Grafik <i>Revenue</i> Tahun 2023-2024	5
Gambar 3 Diagram Matriks <i>SWOT</i>	22
Gambar 4 Diagram Matriks <i>TOWS</i>	22
Gambar 5 Matriks Perhitungan Bobot <i>IFAS & EFAS</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 6 Perhitungan Skor <i>IFAS & EFAS</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 7 Diagram Matriks <i>IE</i> (Internal / Eksternal)	i
Gambar 8 <i>KPI</i> Tahun 2023-2024	3i
Gambar 9 Letak Akses <i>Ballroom</i> Hotel X	Error! Bookmark not defined. 8
Gambar 10 Lokasi Hotel X	39
Gambar 11 Akses Masuk Hotel X	40
Gambar 12 Harga Hotel X	41
Gambar 13 Harga Hotel Lain	42
Gambar 14 Kapasitas <i>Ballroom</i> Hotel X	42
Gambar 15 Kapasitas <i>Ballroom</i> Hotel Lain	43
Gambar 16 Maps Hotel X	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri	64
Lampiran 2 Lembar Pembimbingan TA	65
Lampiran 3 Dokumentasi Uji Proposal TA	67
Lampiran 4 Transkrip Wawancara	68
Lampiran 5 Tabel Reduksi Data	74
Lampiran 6 Instrumen Pertanyaan Wawancara	77
Lampiran 7 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	81
Lampiran 8 Sertifikat Praktek Industri.....	82
Lampiran 9 Foto Kegiatan Tugas Akhir	84

DAFTAR PUSTAKA

- Apsari, F. A., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi SERVQUAL terhadap loyalitas tamu Hotel Sarasvati. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(3), 107–118.
- Braun, V., & Clarke, V. (2020). One size fits all? What counts as quality practice in (reflexive) thematic analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 1–25.
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., et al. (2020). Purposive sampling: Complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652–661.
- Dewanto, D. (2022). TOWS matrix as business strategy of BP Tapera. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(7), 62–77.
- Halawa, E. (2021). Analisis SWOT sebagai dasar perumusan strategi pengembangan UMKM di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 45–53.
- Isma, A., Diwantara, V., & Puspita, I. (2023). Pengaruh pendapatan dan religiusitas terhadap kinerja karyawan (Studi pada PT Bhakti Idola Tama, Kabupaten Muaro Jambi). *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(6), 458–480.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2020). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Singapore: World Scientific.
- Middleton, V. T. C., Fyall, A., & Morgan, M. (2021). *Marketing in Travel and Tourism* (5th ed.). London: Routledge.
- Morrison, A. M. (2021). *Hospitality and Travel Marketing* (5th ed.). New York: Cengage Learning.
- Pratama, I. G. A., Susanti, P. H., & Purwaningrat, P. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan: Studi di PT. Sejahtera Indobali Trada Benoa. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4), 1388–1397.
- Rahman, A., & Rupom, R. S. (2020). IFAS and EFAS analysis of maritime region, Bangladesh: Entwining strategical approach. *Journal of Bangladesh Institute of Planners*, 13, 29–45.

- Sudaryanto. (2024). Peran KPI dalam mendorong kinerja karyawan dan produktivitas organisasi. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*, 1(2), 61–72.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tomaszewski, B., Zarestky, J., & Gonzalez, E. (2020). Reconsidering four qualitative approaches: Ethnography, grounded theory, case study, and phenomenology. *TechTrends*, 64(6), 798–806.
- Wicaksono, H., Swantari, A., & Festivalia, F. (2022). Analisis pengendalian piutang Hotel Z di Jakarta Pusat pada masa pandemi COVID-19. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 155–168.
- Wood, L., Sebar, B., & Vecchio, N. (2020). Application of rigour and credibility in qualitative document analysis: Lessons learnt from a case study. *The Qualitative Report*, 25(12), 1–15.
- Yuliana, L., & Ernawati, R. D. (2022). Pelaksanaan observasi supervisi klinis pada masa pandemi COVID-19 di SMP Negeri 1 Bantul. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*.

