

**RESPONS MANAJEMEN GRAND ELTY KRAKATOA TERKAIT  
GUEST COMMENT SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN**

Oleh  
Rizky Ramadhan

**RINGKASAN**

Grand Elty Krakatoa Resort Kalianda adalah salah satu penyedia jasa akomodasi berbintang tiga di Kabupaten Lampung Selatan. Sebagai penyedia jasa akomodasi, pemberian pelayanan yang baik kepada tamu akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Setelah pemberian pelayanan yang baik kepada tamu, pihak manajemen hotel tentunya perlu mengetahui apakah tamu merasakan puas akan pelayanan yang telah diberikan. Sehingga untuk mengetahui hal tersebut, diperlukan *Guest comment card* sebagai informasi bagi pihak manajemen terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada tamu. Kemudian, hasil dari *Guest comment card* yang telah diisi oleh tamu akan digunakan sebagai bahan evaluasi yang nantinya akan dirancang untuk ke depannya sebagai materi pengembangan terhadap kualitas kerja dari staff dalam memberikan pelayanan agar lebih baik. Penulisan tugas akhir ini diharapkan mampu memenuhi tujuan untuk mengetahui pemaparan respons dari pihak manajemen terkait *guest comment* sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode pengolahan data yang digunakan penulis adalah metode kualitatif deskriptif. Respons pihak manajemen sudah dilakukan dengan sangat baik. Setiap tahapan telah mampu dijalankan dengan baik dan tepat. Pihak manajemen berupaya menanamkan konsep (*Responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*) kepada karyawan dalam menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan tamu sebagai penerima pelayanan. Pihak manajemen juga menerapkan konsep rantai pelayanan SPC (*Service Profit Chain*) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.