

ABSTRAK

Salah satu penentu kepuasan tamu ketika menginap di hotel yaitu *Service Delivery System*. *Service Delivery System* adalah bagaimana jasa disampaikan pada konsumen yang mencakup elemen-elemen dan dapat dilihat dari sistem operasi (peralatan pendukung dan personel) kapan, dimana dan bagaimana jasa disajikan. Bentani Hotel & Residence merupakan hotel bintang 3 yang berada di JL. Siliwangi no.69 Kota Cirebon merupakan hotel yang selalu mempunyai target setiap tahunnya, akan tetapi 3 tahun terakhir penjualan kamar hotel tidak pernah sesuai target. Pada tahun 2018 pihak Sales Marketing Bentani Hotel Cirebon menyatakan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan tamu sudah cukup baik pada fasilitas yang cukup memadai dan harga yang terjangkau, tetapi dalam indikator pelayanan Bentani Hotel Cirebon hanya memperoleh 16% yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan tamu. Pelanggan yang puas merupakan hal yang penting bagi industri jasa. Tamu adalah *asset* strategis yaitu sesuatu yang berjumlah sedikit dan harus diperlakukan dengan hati-hati. Salah satu indikator yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah *service delivery System* terdiri dari *Input, Process dan Output*. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, yaitu dengan observasi langsung dan wawancara kepada pihak yang paling tahu. Data yang didapatkan pada *Room Division* untuk proses *Physical Support* dan *Technical Core* tidak memuaskan. Karyawan yang bekerja tidak mematuhi aturan SOP yang ada dan ketersediaan komputer pada *counter stage* menimbulkan *complaint* dari tamu.

Kata kunci : *Service Delivery System, Room Division, Hotel*