

memberikan kesan mewah bagi tamu. Namun, impresi tamu terhadap amenities check-in ini dapat bervariasi tergantung pada faktor-faktor seperti tampilan, kualitas pelayanan, variasi amenities yang ditawarkan, hingga relevansi amenities tersebut dengan preferensi tamu yang mungkin memiliki latar belakang budaya, usia, serta gaya hidup yang berbeda (Saputra et al 2024)

Fungsi dari amenities check-in tidak dapat dipandang sebelah mata karena memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman tamu secara keseluruhan. Sebuah layanan penyambutan yang tepat dapat membuat tamu merasa dihargai, sementara layanan yang kurang memuaskan dapat menimbulkan kesan yang negatif sejak awal (Högnäs 2015). Oleh karena itu, pengelolaan layanan ini memerlukan perhatian khusus, baik dari segi inovasi produk maupun penyampaian pelayanan yang diberikan oleh staf hotel. Selain itu, minuman yang disajikan juga harus dapat mencerminkan citra hotel secara keseluruhan sehingga memberikan kesan konsisten antara pelayanan dan branding hotel.

Namun, hingga saat ini, penelitian spesifik mengenai dampak dari amenities check-in terhadap tamu di Hotel Crowne Plaza Bandung masih terbatas. Padahal, sebagai hotel berbintang lima yang berada di kota dengan tingkat persaingan tinggi, pemahaman mendalam tentang kesan dari tamu menjadi sangat penting (Karnita & Rosdiana Aprilia 2021) Dengan memahami preferensi tamu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak manajemen hotel dalam menyusun strategi peningkatan layanan.

Selain itu, terdapat perubahan perilaku tamu di era modern, di mana mereka semakin kritis dan terbuka dalam menyampaikan ulasan serta harapan melalui platform daring seperti TripAdvisor, Google Reviews, dan media sosial. Ulasan-ulasan ini memiliki pengaruh besar terhadap reputasi dan daya saing hotel, terutama dalam menarik tamu baru (Suprina et al. 2022).

 **Haitham Wajid**  
1 review



5/5 just now on  Google NEW

Nice place to be, I quite like the service from entry to exit. Staff was very polite, asked me for some drinks when I was checking-in. It's a solo trip for me, maybe next time I'll come back if I'm in the area

**Trip type**

Business

**Travel group**

Solo

**Rooms:** 5

**Service:** 5

**Location:** 5

Oleh karena itu, penting bagi Hotel Crowne Plaza Bandung untuk tidak hanya mempertahankan standar layanan, tetapi juga terus berinovasi berdasarkan kebutuhan dan harapan tamu. Dalam konteks ini, layanan amenities check-in dapat menjadi salah satu elemen kunci yang mencerminkan komitmen hotel terhadap kepuasan tamu.

Tujuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang nyata, baik secara praktis maupun akademis. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen Hotel Crowne Plaza Bandung dalam menyusun strategi peningkatan layanan amenities check-in yang lebih sesuai dengan kebutuhan tamu. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai layanan penyambutan dalam industri perhotelan, khususnya dalam kaitannya dengan kepuasan tamu.

Melalui penelitian ini, Hotel Crowne Plaza Bandung diharapkan dapat terus mempertahankan reputasinya sebagai hotel berbintang lima yang mengedepankan pengalaman tamu. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi hotel-hotel lain dalam merancang layanan amenities check-in yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat

bagi Hotel Crowne Plaza Bandung, tetapi juga dapat berkontribusi pada pengembangan standar layanan amenities check-in di industri perhotelan secara lebih luas.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk menggali dampak dari amenities check-in terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Crowne Plaza Bandung. Dengan memahami preferensi tamu, pihak hotel dapat menciptakan strategi yang lebih tepat sasaran, baik dari segi inovasi produk maupun peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi keberlanjutan bisnis Hotel Crowne Plaza Bandung di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri perhotelan, baik di tingkat lokal maupun global.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan informasi yang telah disampaikan pada bagian latar belakang, penulis merumuskan pertanyaan yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan amenities check-in mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan tamu di hotel?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penyajian amenities check-in dalam meningkatkan pengalaman tamu selama menginap di hotel?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penulis membuat penelitian ini, dengan tujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan amenities check-in terhadap tingkat kepuasan tamu di hotel
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyajian amenities check-in dalam meningkatkan pengalaman tamu selama menginap di hotel.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4 1 Manfaat Teoritis

Secara teori, penelitian ini dapat membantu hotel dalam menentukan seberapa pentingnya amenities kepada pengalaman tamu, dengan menentukan manfaat berikut hotel dapat menambah atau mengurangi pengeluaran kepada amenities check-in, sesuai dengan hasil dari penelitian.

### 1.4 2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap manfaat amenities check-in bagi hotel, seperti pelayanan yang diberikan kepada tamu oleh staf concierge sudah cukup atau ada kekurangan, dan juga preferensi tamu secara umum, seperti menentukan apakah suatu *item* yang dilayani sering dikonsumsi atau tidak. Hal ini dapat memberikan pihak hotel informasi demi aksi yang tepat dilaksanakan demi kebaikan hotel kedepannya.