

ABSTRAK

Wahyuni Astutik, 2016. *Manajemen Mutu Hotel Syari'ah (Study Kasus Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya)*

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : Manajemen Mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya

Dalam menjawab pesolantersebut, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus yang berguna untuk mendeskripsikan dan memberikan data mengenai manajemen mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data primer dan sekunder yang diperoleh dari informan serta dokumen mengenai jenis data-data yang dibutuhkan. Dalam menggali data penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa dalam manajemen mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya memperhatikan empat prinsip dasar dalam meningkatkan manajemen mutu yaitu kepuasan pelanggan, respect pada setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan berkesinambungan. Sedangkan strategi dalam meningkatkan manajemen mutu Hotel ada lima hal yang dilakukan. Pertama, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah pelayanan yang terbaik dan maksimal, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan hotel ada pelayanan yang sesuai dengan standart dan dalam pelayanan ini bekerja sama dengan divisi manapun. Kedua, loyalitas dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama. Ketiga cara memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas kinerjanya dengan cara mengadakan training yang bekerja sama dengan Hotel Sofyan Inn dalam bidang manajemen operasional dan Disnaker. Keempat, Kerja tim untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk memaksimalkan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kemudian yang terakhir adalah Penanganan keluhan pelanggan secara efektif dan cepat dalam meningkatkan manajemen mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

Kata Kunci : Manajemen Mutu Hotel Syari'ah