

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.53. Gambaran Umum Hotel

Nama:	Crown Prince Hotel Surabaya
Alamat:	Jalan Basuki Rahmat No.123-127, Surabaya
Didirikan:	31 Maret 2014
Pemilik:	PT Mahardika Permata Wijaya

3.53.1. Sejarah Hotel

Hotel Crown Prince Surabaya didirikan pada tanggal 31 Maret 2014 oleh PT Mahardika Permata Wijaya, Crown Prince Hotel telah berdiri selama tiga tahun dan salah satu dari beberapa hotel berbintang empat di kota Surabaya. Berada di kawasan strategis di Jalan Basuki Rahmad, Crown Prince Hotel menjadi bahan pertimbangan calon konsumen ketika akan menginap di Surabaya karena lokasinya yang berada di pusat kota dan dekat dengan pusat perbelanjaan.



Gambar 3.1 Tampak depan Crown Prince Hotel Surabaya

Sumber: crownprinceindonesia.com



Gambar 4.2 Kolam renang Crown Prince Hotel

Sumber: crownprinceindonesia.com



Gambar 4.3 *Avalon Restaurant* Crown Prince Hotel

Sumber: crownprinceindonesia.com



Gambar 4.4 *Fitness room*

Sumber: crownprinceindonesia.com



Gambar 4.5 *Castle Lounge*

Sumber: crownprinceindonesia.com



Gambar 4.6 *Lobby Lounge*

Sumber: crownprinceindonesia.com

Gambar diatas menunjukkan bentuk fisik dari Crown Prince Hotel, fasilitas yang terdapat pada Crown Prince Hotel yaitu :

- *Fitness Room*
- Kolam Renang
- Avallon Restaurant
- Castle Lounge
- Lobby Lounge

4.1.2 Visi dan Misi Hotel

Visi: Menjadikan Hotel dengan keramahan yang sesungguhnya

Misi: Untuk melebihi harapan tamu dengan memberikan ketulusan dalam melayani, inovasi dan lingkungan yang nyaman

4.1.3 Tujuan Perusahaan

Commitmen: Berkominmen sebagai hotel standard bintang 4 yang lebih memberikan pelayanan dengan tulus, perhatian serta antusias

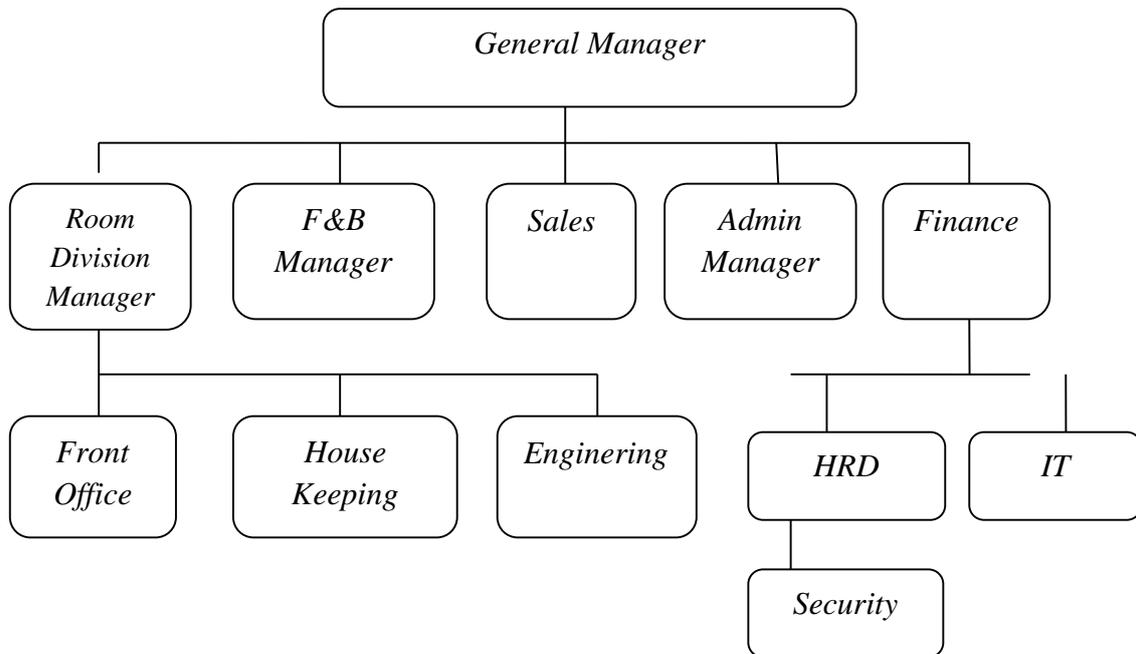
Respect : Menghormati kepada sesama dan lingkungan sekitar

Ownership: Membangun rasa memiliki untuk mencapai kepuasan pelanggan, rekan kerja, dan pemegang saham

Warm : Menawarkan keramah tamahan yang hangat selayaknya di rumah sendiri

Natural : Kami melayani anda dari dalam hati

4.1.4. Struktur Organisasi Crown Prince Hotel



Tabel 4.1 Kerangka Organisasi Crown Prince Hotel

Sumber : internal manajemen Crown Prince Hotel

4.2. Detail Informan

4.2.1 Internal Informan

Internal informan yang dimaksud adalah informan yang merupakan pihak manajemen hotel, pihak manajemen hotel memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.

Tabel 4.2 Internal informan

No	Informan	Usia	Lama Bekerja	Jabatan	Background pendidikan	Tanggal dan tempat Wawancara
1	Arta (A)	43 th	2 tahun	F&B Manager	S1	8 April 2017 Lobby Lounge
2	Gunawan (B)	45 th	2 tahun	Front Office Manager	S1	8 April 2017 Lobby Lounge

4.2.2 Eksternal Informan

Eksternal Informan yang dimaksud adalah informan yang merupakan para calon konsumen yang berminat untuk menginap di Crown Prince Hotel, calon konsumen yang di gunakan sebagai informan dipilih secara acak oleh peneliti agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan .

Tabel 4.3 Eksternal informan

No	Informan	Usia	Daerah asal	Pekerjaan	Tempat dan Tanggal Wawancara
1	Elizabeth (A)	45 th	Kediri	Ibu rumah tangga	24 April 2017 Plaza Marina
2	Ujang (B)	33 th	Bandung	Karyawan swasta	23 April 2017 Plaza Tunjungan
3	Ina (C)	28 th	Malang	Penyanyi	24 April 2017 Plaza Tunjungan
4	Jonathan (D)	40 th	Makassar	Wiraswasta	24 April 2017 Plaza Marina
5	Michael (E)	35 th	Semarang	Wiraswasta	23 April 2017 Plaza Marina

4.3 Hasil Interview

4.3.1 Persepsi Manajemen mengenai harapan konsumen terkait kualitas layanan

Tabel 4.4 Persepsi manajemen

Pertanyaan	A	B
Dimensi Fisik	Kualitas produk dari segi penampilan, bahan dan peralatan merupakan hal yang terpenting agar tamu merasa puas.	Sarana parkir dan <i>free valet</i> , serta fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan tamu.
Dimensi Ketepatan	Crown Prince memiliki SOP, dimana didalamnya terdapat ketepatan dan timing yang tepat dalam proses produksi.	Sesuai dengan <i>tagline</i> Crown Prince <i>sincere in serving</i> , Crown Prince memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Seperti proses check – in di hotel lain maksimal 3 menit tetapi di Crown Prince Hotel hanya 1 menit, sehingga tamu tidak perlu menunggu lama lagi.
Dimensi Daya Tanggap	Dimana staff harus siap 24 jam terhadap permintaan tamu, staff juga harus mengerti apa yang di inginkan konsumen dan lebih cepat serta tanggap kepada konsumen.	Staff harus cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan maupun menangani suatu masalah, serta menyelesaikan suatu masalah tidak lebih dari 24 jam

Tabel sambungan 4.4. Persepsi manajemen

Dimensi Keamanan	Keamanan suatu produk dimulai dari pemilihan kualitas bahan, penyimpanan, pengolahan bahan mentah hingga menjadi produk jadi yang higienis dan aman.	Keamanan merupakan prioritas penting bagi pihak manajemen, oleh karena itu pihak manajemen mengadakan pelatihan pertolongan pertama ketika terjadi bencana serta evakuasi jika terjadi kebakaran atau teror.
Dimensi Empati	Memastikan apa yang menjadi keluhan tamu dapat diselesaikan dengan memberikan <i>problem solving</i> yang cepat dan segera, serta memberikan <i>recovery</i> yang sesuai dengan permasalahan yang ada.	Pihak manajemen selalu memberikan apa yang tamu inginkan dan bila ada tamu yang sakit, pihak manajemen akan mendampingi dan mengantarkan ke rumah sakit.

Kualitas layanan menurut manajemen Crown Prince Hotel adalah kualitas dimana pelayanan yang diberikan mampu melampaui harapan pelanggan sehingga dapat memberikan layanan yang optimal, cepat dan tepat agar dapat meminimalisir komentar negatif. Menurut pihak manajemen, kualitas layanan menjadi yang terdepan dalam industri perhotelan. Semua aspek dari lima dimensi kualitas layanan sangat penting sehingga pihak manajemen berusaha untuk membuat semuanya berada di posisi atas, karena bila ada salah satu yang kurang itu akan mempengaruhi kepuasan tamu. Persepsi manajemen mengenai 5 dimensi kualitas layanan, yaitu:

- Dimensi Fisik

Penampilan dari produk yang diberikan harus menarik, serta sarana parkir dan free valet yang diberikan pihak manajemen diharapkan sudah dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh tamu. Dan tidak lupa dengan memberikan fasilitas pendukung seperti gym, kolam renang serta restoran yang dapat menambah nilai tambah bagi Crown Prince Hotel di mata tamu yang menginap.

- Dimensi Ketepatan

Sesuai dengan *tagline* Crown Prince Hotel yaitu “ *sincere in serving*”, pihak manajemen memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Seperti mempercepat proses check-in agar tamu yang baru datang tidak perlu lagi untuk menunggu lama. Hal tersebut diterapkan dengan harapan tamu yang datang mendapatkan pengalaman menginap di Crown Prince Hotel dengan baik dan memuaskan.

- Dimensi Daya tanggap

Dalam dimensi ini pihak Crown Prince Hotel menerapkan kepada seluruh staff untuk dapat memberikan tanggapan yang cepat terhadap masalah yang dialami tamunya, serta menyelesaikan suatu masalah yang ada dengan kurun waktu paling lama 24 jam. Karena menurut Crown Prince Hotel, tamu akan sangat kecewa ketika masalah yang dihadapi berlarut tanpa ada solusi hingga berganti hari.

- Dimensi Keamanan

Dimensi ini merupakan dimensi yang paling penting menurut pihak Crown Prince Hotel, karena menyangkut bagaimana pihak hotel mendapatkan kepercayaan ketika tamu akan menginap di Crown Prince Hotel. Oleh karena itu, pihak Crown Prince Hotel mengadakan pelatihan untuk pertolongan pertama ketika terjadi suatu bencana serta pelatihan ketika adanya ancaman bom yang sekarang sedang marak di dunia perhotelan.

- Dimensi empati

Crown Prince Hotel selalu memprioritaskan kenyamanan tamu yang menginap di hotelnya, apabila terdapat hal yang sedang dialami oleh tamu yang ada pihak hotel harus dengan sigap membantu dan mendengarkan keluh kesah yang saat itu sedang dialami oleh tamunya.

Dari lima dimensi kualitas yang ada pihak manajemen Crown Prince Hotel memilih 2 dimensi yang menurut pihak manajemen adalah harapan konsumen yang paling penting, yaitu dimensi fisik dan dimensi keamanan. Karena dua dimensi itulah yang dianggap konsumen sebagai hal utama, dua dimensi tersebut adalah hal yang memang menjadi salah satu pertimbangan seorang tamu dalam hal memilih tempat dimana tamu tersebut akan menginap. Meskipun komentar yang selama ini diberikan tamu kepada pihak hotel sudah cukup baik namun pihak manajemen mengharapkan hasil yang lebih bagus lagi untuk kedepan. Oleh karena itu pihak Crown Prince Hotel terus melakukan inovasi demi untuk memuaskan tamu yang menginap di Crown Prince Hotel.

4.3.2 Harapan konsumen mengenai kualitas layanan di Crown Prince Hotel

Tabel 4.5 Harapan konsumen

Pertanyaan	A	B	C	D	E
Dimensi Fisik	Kebersihan di area hotel dan gedung hotel yang bagus.	Bangunan hotel yang bagus.	Kebersihan hotel serta fasilitas hotel yang lengkap.	Bangunan hotel yang bagus dan berada di tengah kota.	Desain hotel yang bagus dan menarik. Memiliki fasilitas meeting room
Dimensi Ketepatan	Pelayanan yang baik dan sopan.	Apa yang diinginkan tamu, staff dapat memenuhinya dengan tepat.	Apa yang di pesan dengan apa yang di dapatkan harus sesuai	Ketepatan yang di berikan sudah cukup baik	Pelayanan yang bagus karena sudah membayar mahal.

Tabel Sambungan 4.5 Harapan konsumen

Dimensi Daya Tanggap	Ketika tamu membutuhkan sesuatu staff harus dapat membantu dan staff harus siap sedia selama 24 jam.	Ketika konsumen membutuhkan informasi mengenai kota Surabaya, staff dapat dengan tanggap membantu.	Staff hotel lebih peka dengan apa yang diinginkan konsumen.	Lebih cepat dan mampu menanggapi permintaan konsumen.	Pelayanan harus cepat dan tepat ketika tamu menginginkan sesuatu.
Dimensi Keamanan	Privasi serta keamanan barang – barang tamu dapat dijaga dengan baik, serta akses di dalam lift sehingga orang lain yang bukan tamu tidak dapat mengakses.	Pentingnya metal detektor di hotel untuk meningkatkan keamanan hotel.	Terdapat metal detektor serta akses didalam lift	Keamanan hotel dari teror – teror yang sedang marak saat ini.	Harus dapat menjaga barang – barang tamu dengan baik

Tabel Sambungan 4.5 Harapan konsumen

Dimensi Empati	Ketika tamu memiliki	staff lebih peduli kepada	staff lebih memahami	Peduli terhadap	Bersikap baik kepada semua
----------------	----------------------	---------------------------	----------------------	-----------------	----------------------------

	keluhan, staff hotel dapat mendengarkan dengan baik.	tamu yang baru datang di hotel tersebut.	apa yang sedang diinginkan tamu.	permintaan atau kebutuhan pegawai kantor atau pekerja yang menginap.	tamu tanpa memilih – milih.
--	--	--	----------------------------------	--	-----------------------------

Informasi yang didapat dari calon konsumen Crown Prince Hotel, calon konsumen tersebut berminat untuk menginap di Crown Prince Hotel karena lokasinya yang berada di tengah kota serta dekat dengan pusat perbelanjaan dan pusat bisnis, sehingga calon tamu tidak perlu menempuh jarak yang terlalu jauh lagi untuk menuju lokasi yang dituju, apalagi mengingat lalu lintas kota Surabaya yang mulai padat saat ini. Harapan calon konsumen dari 5 dimensi kualitas layanan yang ada di Crown Prince Hotel, yaitu:

- Dimensi Fisik
Penampilan hotel yang bagus dan indah merupakan salah satu pertimbangan calon konsumen dalam menentukan hotel yang akan dipilih untuk menginap, serta fasilitas hotel yang lengkap.
- Dimensi Ketepatan
Calon tamu mengharapkan pelayanan yang tepat, tepat serta memuaskan ketika menginap di Crown Prince Hotel. Pada dimensi ini, tamu mengharapkan apa yang dijanjikan oleh pihak hotel sesuai dengan apa yang konsumen terima ketika datang di Crown Prince Hotel.
- Dimensi Daya Tanggap
Calon tamu yang datang dari luar Surabaya mengharapkan staff hotel dapat dengan tanggap memberikan informasi serta bantuan yang diminta oleh tamu tersebut, sehingga tamu yang menginap disana merasa diperhatikan dengan baik.
- Dimensi keamanan

Privasi tamu yang menginap di Crown Prince Hotel dapat dijaga dengan baik, serta keamanan barang – barang yang di bawa tamu merupakan prioritas dari staff hotel. Serta calon tamu juga mengharapkan adanya metal detektor untuk menghindari adanya teror bom yang sedang marak di industri perhotelan dan juga penggunaan kartu akses yang berada di dalam lift, sehingga yang bukan tamu menginap tidak dapat mengakses lift untuk ke kamar tamu yang menginap dengan sembarangan.

- Dimensi Empati

Calon tamu mengharapkan ketika terdapat keluhan, staff yang bertugas dapat mendengarkan dengan baik apa yang menjadi keluh kesah tamu tersebut. Serta lebih peduli kepada tamu yang baru saja datang di hotel, contohnya menanyakan apa yang dibutuhkan tanpa harus mencari staff yang bertugas terlebih dahulu.

Dari lima dimensi tersebut calon tamu lebih mengutamakan dimensi fisik, daya tanggap serta keamanan. Karena tiga dimensi tersebut merupakan hal yang utama ketika tamu akan menginap di suatu hotel, calon tamu memberikan harapan tersebut dengan pertimbangan harga yang telah dikeluarkan sesuai dengan apa yang akan didapatkan nantinya.

4.4 Pembahasan

Tabel 4,6 Pembahasan antar gap

Dimensi	Harapan Konsumen	Persepsi Manajemen	Gap
---------	------------------	--------------------	-----

Fisik	Konsumen mengharapkan kebersihan area hotel, fisik hotel yang bagus, penampilan staff yang bersih serta rapi, lokasi hotel yang strategis dan desain kamar hotel bagus yang sesuai dengan harapan konsumen.	Crown Prince Hotel menyediakan fasilitas <i>free valet</i> , kemudahan pembayaran contohnya seperti Debit card serta Credit card, kualitas produk makanan yang disajikan dan fasilitas pendukung standard.	Terjadi Gap
Ketepatan	Calon tamu mengharapkan pelayanan yang baik dan, sopan serta memuaskan ketika menginap di Crown Prince Hotel. Pada dimensi ini, tamu mengharapkan apa yang dijanjikan oleh pihak hotel sesuai dengan apa yang mereka terima ketika datang di Crown Prince Hotel.	Sesuai dengan tagline Crown Prince Hotel yaitu “ sincere in serving”, pihak manajemen memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Seperti mempercepat proses check in agar tamu yang baru datang tidak perlu lagi untuk menunggu lama, hal tersebut diterapkan dengan harapan tamu yang datang mendapatkan pengalaman menginap di Crown Prince Hotel dengan baik dan memuaskan. Ditambah lagi dengan proses <i>timing</i> dan penyajian makanan yang cepat dan tepat	Tidak Terjadi Gap

Tabel sambungan 4,6 Pembahasan antar gap

<p>Daya Tanggap</p>	<p>Calon tamu mengharapkan staff yang siap sedia 24 jam di saat tamu membutuhkan bantuan dan calon tamu juga mengharapkan agar staff lebih peka, cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan tamu dan staff diharapkan dapat mengerti apa yang diinginkan oleh tamu</p>	<p>Dalam dimensi ini pihak Crown Prince Hotel memberikan layanan dengan respon yang cepat dan tanggap dalam menangani masalah, pihak Crown Prince Hotel memberikan <i>Problem Solving</i> yang di mana setiap staff memiliki parameternya dalam menyelesaikan masalah dan masalah tersebut harus selesai dalam kurun waktu 24 jam. Dan di dalam restoran pihak Crown Prince Hotel memberikan persiapan yang cukup dalam produksi makanan agar tidak terjadi kekurangan dalam penyajiannya.</p>	<p>Tidak Terjadi Gap</p>
<p>Keamanan</p>	<p>Privasi tamu yang menginap di Crown Prince Hotel dapat dijaga dengan baik, serta keamanan barang – barang yang di bawa tamu merupakan prioritas dari staff hotel. Serta calon tamu juga mengharapkan adanya metal detektor untuk menghindari adanya teror bom yang sedang marak di industri perhotelan</p>	<p>Dimensi ini merupakan dimensi yang paling penting menurut pihak Crown Prince Hotel, karena menyangkut bagaimana pihak hotel mendapatkan kepercayaan ketika tamu akan menginap di Crown Prince Hotel. Oleh karena itu, pihak Crown Prince Hotel mengadakan pelatihan untuk pertolongan pertama ketika terjadi suatu bencana</p>	<p>Terjadi Gap</p>

Tabel sambungan 4,6 Pembahasan antar gap

	dan juga penggunaan kartu akses yang berada di dalam lift, sehingga yang bukan tamu menginap. tidak dapat mengakses lift untuk ke kamar tamu yang menginap dengan sembarangan.	serta pelatihan ketika adanya ancaman bom yang sekarang sedang marak di dunia perhotelan.	
Empati	Calon tamu mengharapkan ketika terdapat keluhan, staff yang bertugas dapat mendengarkan dengan baik apa yang menjadi keluhan kesah tamu tersebut. Serta lebih peduli kepada tamu yang baru saja datang di hotel, contohnya menanyakan apa yang dibutuhkan tanpa harus mencari staff yang bertugas terlebih dahulu.	Crown Prince Hotel selalu memprioritaskan kenyamanan tamu yang menginap di hotelnya, apabila terdapat hal yang sedang dialami oleh tamu yang ada pihak hotel harus dengan sigap membantu dan mendengarkan keluhan kesah yang saat itu sedang dialami oleh tamunya.	Tidak Terjadi Gap

Dari hasil wawancara yang peneliti telah laksanakan, dapat diketahui bahwa dari lima dimensi kualitas layanan terdapat dua dimensi yang ternyata pemicu terjadinya gap di Crown Prince Hotel. Dua dimensi kualitas layanan yang sebagai pemicu terjadinya gap adalah dimensi fisik dan keamanan.

- Dimensi fisik.

Terdapat gap pada dimensi fisik, yaitu pada penampilan fisik hotel serta fasilitas *vallet* yang ada di Crown Prince Hotel. Pada penampilan fisiknya pihak manajemen memberikan gambar yang bagus pada website Crown Prince Hotel,

namun pihak konsumen mengeluh bahwa yang konsumen lihat di *website* tidak seperti yang dilihat pada hotel sebenarnya. Dari salah satu informan yang diwawancarai, terdapat satu informan yang telah menginap di Crown Prince Hotel dan mengatakan bahwa apa yang informan lihat di *website* tidaklah sama dengan yang didapatkan ketika datang langsung di Crown Prince Hotel. Fasilitas *vallet* yang dijanjikan oleh pihak hotel pun pada prakteknya juga belum maksimal, tidak semua tamu mendapatkan akses *free vallet* dan juga kondisi tempat parkirnya pun sangat curam belokannya serta sempit. Sehingga konsumen yang tidak mendapatkan *free vallet* mengalami kesusahan dalam memarkirkan kendaraannya sendiri, tidak sedikit pula mobil konsumen menyerempet pilar yang ada karena belokan yang sangat curam dan sempit. Menurut (Tjiptono, 2011) dimensi fisik itu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang di gunakan hotel untuk menarik perhatian konsumennya.

- Ketepatan.

Pada dimensi ini tidak terdapat gap, karena pihak hotel telah melayani dengan baik dan sopan sesuai dengan *tagline* Crown Prince Hotel yaitu “*sincere in serving*”. Pihak Crown Prince Hotel telah memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan pada setiap konsumennya. Namun terdapat kekurangan pada proses penanganan check in, karena pada prakteknya konsumen masih harus menunggu lama pada proses check in. Hal tersebut dikarenakan kurangnya staff yang membantu proses check in, sedangkan konsumen yang akan melakukan check in sudah datang dan menunggu proses check in berlangsung. Menurut (Tjiptono, 2011), Ketepatan itu harus berkaitan dengan kemampuan hotel untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- Dimensi Keamanan.

Pada dimensi ini terdapat gap antara persepsi manajemen atas harapan konsumen, pihak manajemen memiliki persepsi bahwa calon konsumen pada dimensi keamanan yaitu melakukan pelatihan kepada staffnya dalam menghadapi kebakaran, ancaman bom serta bencana alam. Namun ternyata harapan konsumen lebih memprioritaskan adanya metal detektor pada lobi hotel atau sebelum

memasuki area hotel, sehingga pihak manajemen dapat menangani ancaman bom lebih awal. Atribut keamanan tersebut menurut konsumen merupakan hal yang penting yang harus dimiliki oleh hotel minimal bintang 3, karena sedang maraknya teror ancaman bom pada akhir – akhir ini pada dunia industri perhotelan. Menurut (Tjiptono, 2011), keamanan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

- Dimensi Daya Tanggap.

Dalam hasil wawancara yang telah dilakukan penulis menyimpulkan bahwa, tidak terdapat *gap* dalam kemampuan manajemen untuk memenuhi keinginan tamu selama 24 jam, karena pihak hotel dapat memberikan solusi pemecahan masalah tentang ketidaknyamanan pelayanan selama menginap tidak lebih dari 24 jam, tetapi terdapat *gap* dalam kemampuan staff untuk mengetahui informasi seputar kota Surabaya karena pengetahuan akan informasi tempat menarik dan wisata di kota Surabaya merupakan tanggung jawab semua staff termasuk staff magang yang berasal dari Surabaya maupun yang bukan berasal dari kota Surabaya, dan juga tidak terdapat *gap* dalam keaktifan, kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi permintaan tamu karena manajemen dan staff hotel selalu memberikan yang terbaik untuk tamu. Menurut (Tjiptono, 2011), daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- Dimensi Empati.

Dari hasil wawancara calon konsumen dan pihak manajemen hotel penulis menyimpulkan bahwa, tidak terdapat *gap* pada kemampuan staff untuk mendengarkan dengan baik terhadap keluhan tamu karena pihak manajemen memastikan apa yang menjadi keluhan tamu dapat di selesaikan dengan baik dan juga tidak terdapat *gap* dalam kemampuan staff untuk memahami keinginan dan kebutuhan tamu, karena pihak manajemen dan staff selalu memberikan apa yang tamu inginkan dan peduli kepada semua tamu tanpa terkecuali, tetapi terdapat *gap* dalam kesiapan pihak manajemen untuk bertanggung jawab bila ada tamu dalam

keadaan sakit, meskipun itu merupakan hal yang penting tetapi staff juga harus peduli terhadap tamu yang baru datang, karena area *lobby* masih kurang aman dari segi keluar masuknya tamu dan staff tidak menanyakan maksud kedatangan tamu tetapi hanya memberi salam. Menurut (Tjiptono, 2011), Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Tjiptono (2011, pp. 217- 218) gap tersebut terjadi karena pihak manajemen mempersempikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan secara tidak akurat, sehingga dapat terjadi gap didalam beberapa dimensi kualitas layanan. Gap tersebut terjadi karena informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat, serta tidak adanya lagi pembaharuan riset pasar dengan konsumen yang sekarang.