

ABSTRAK

Ignatius Ismu Prabowo. 070710761 S. 2007. Jurusan D3 Kepariwisataaan dan Bina Wisata, Departemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universita Airlangga, Surabaya. Melakukan penelitian “ Analisa Kepuasan *Business Travelers* Saat Menginap di TS Suites Surabaya” . Bimbingan Ibu Nur Emma M.Si, S.Sos.

Surabaya menjadi salah satu tujuan utama untuk kepentingan MICE (*Meeting, Interest, Conference, and Exhebition*) di Indonesia. Hotel merupakan salah satu bentuk fasilitas yang mendukung pelaksanaan MICE, oleh sebab itu setiap hotel saling berlomba-lomba untuk menarik para tamu untuk menginap di hotel mereka dengan melalui berbagai inovasi pelayanan dan produk.

TS Suites merupakan hip hotel pertama di Indonesia., yaitu hotel dengan desain yang minimalis, modern, dan elegance serta dikonsep dengan pelayanan yang berjiwa muda, *entertaining*, santai, *glamour*, *friendly*, dengan tetap mengutamakan *hospitality*. Hal tersebut membuat penulis ingin sekali meneliti sistem dan pelayanan yang mereka lakukan untuk menarik pasar. Menurut penulis kesuksesan TS Suites dalam menarik pasar dapat lebih mudah diketahui dengan cara menganalisa kepuasan para tamu selama mereka menginap di TS Suites.

Dengan menggunakan media kuisisioner penulis berusaha untuk menganalisa kepuasan para tamu selama mereka menginap di TS Suites. Kuisisioner tersebut berisi tentang penilaian tamu terhadap 3 (tiga) departemen yakni *front office department, housekeeping department, dan food & baverage department*, sehingga dapat diketahui layanan apakah yang paling memuaskan kebutuhan para tamu yang dalam hal ini dikhususkan kepada *business travelers* yang menjadi subyek dari MICE. Inti dari kuisisioner tersebut adalah departemen manakah yang pelayanannya paling memuaskan para tamu *business travellers*.

Dari hasil analisa kuisisioner yang dilakukan oleh penulis, hal yang paling disukai dan memuaskan kebutuhan *business travelers* adalah kebersihan dan kenyamanan kamar yang merupakan tanggungjawab dari *housekeeping department*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi TS Suites maupun *city hotel* lainnya untuk lebih memperhatikan kebersihan dan kenyamanan kamar yang mereka jual kepada para *business travelers*.