

## ABSTRAK

Pelayanan merupakan indikasi sebuah jasa kepada konsumen. Persaingan antara tempat penginapan selalu menjadi daya tarik tiap hotel. Mereka berusaha memperbaiki pelayanan jasa yang mereka tawarkan kepada pelanggan untuk menarik konsumen. Hotel The Hills merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata. Hotel menyediakan fasilitas seperti kamar tidur (kamar tamu), makanan dan minuman, serta pelayanan penunjang seperti tempat rekreasi, fasilitas olahraga dan fasilitas laundry. Walaupun hotel dan fasilitasnya sangat menunjang, namun jika tidak ditunjang dengan pelayanan yang memuaskan, maka pelanggan akan tetap merasa tidak puas. Maka dari itu penulis membuat penelitian skripsi dengan judul: Strategi Pelayanan Jasa Hotel The Hills Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data Penelitian diperoleh dengan cara melakukan wawancara kepada manager and supervisor hotel The Hills Bukittinggi dan melakukan observasi di daerah hotel tersebut. Tujuan dari penulisan mengetahui strategi hotel dalam memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat menarik perhatian konsumen. Hasil kajian memperlihatkan, hotel dapat memberikan kualitas pelayanan yang bagus. Memberikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan fasilitas terbaik untuk menunjang kenyamanan. Promo yang berbeda, menjadi daya tarik pelanggan untuk mengunjungi hotel kembali. Pelayanan terbaik akan membangun citra baik di benak konsumen.

**Kata kunci : Konsumen, Jasa, Fasilitas**

## ABSTRACT

*The service is an indication of a consumers service. The rivalry between the places of residence has always been an attraction for each hotel. They are trying to improve the services to attract consumers. The Hills are part of the integrals of the tourism business. The hotel provides facilities such as sleeping room (guest room), food and beverages, the support facilities such as recreation, sports facilities and laundry facilities are available. Although hotels and amenities extremely good, but if it is not supported by the satisfy service, then the customers will still feel dissatisfied. The title of the research is: Strategies of The Hills Bukittinggi Hotel Service. This research is a qualitative with a case study. Research data obtained by means of conducting interviews to manager and supervisor in The Hills Bukittinggi hotel and do the hotel area observation. The purpose of figure out the strategy at the hotel that gives a good service to the attention of the costumer. From the research can be obtain that the hotel can provide a service and needs of costumers and give the best for supporting comfort. Promo a different way to make the allure of the hotel so costumers the hotel to visit again. Services are either going to buld brands that are good for consumers.*

**Keywords:** *Services, Services, Facilities*