

ABSTRAK

DEVAN ANDRA ALFARIZKY 2017110040. ANALISIS PENERAPAN CHSE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOTEL GRAND TJOKRO

JAKARTA SELAMA PANDEMI COVID-19. Dibawah Bimbingan Dr. Nafiah Ariyani, SE, M.Si.

CHSE merupakan upaya Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) untuk mengangkat kembali sektor pariwisata dan perhotelan selama Pandemi COVID-19, diharapkan dengan menerapkan program CHSE pengunjung Hotel atau Wisatawan tidak khawatir terhadap penyebaran virus COVID-19. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan CHSE, kepuasan pelanggan, dan pengaruh antara penerapan CHSE terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Grand Tjokro Jakarta. Pengumpulan data kuesioner yang digunakan telah lulus Uji validitas dan Uji reliabilitas, dengan jumlah penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan Metode analisis regresi linear sederhana.

Data penelitian diolah menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil analisis diketahui hasil rata-rata penerapan CHSE sebesar 3,97 dengan hasil bahwa pengunjung setuju penerapan CHSE di Hotel Grand Tjokro Jakarta baik dan rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 3,70 yang artinya pengunjung puas dengan penerapan CHSE di Hotel Grand Tjokro Jakarta. Namun tetap perlu adanya peningkatan dalam pengaturan jarak aman dan selalu memberikan inovasi sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Peneliti menyarankan kepada Hotel Grand Tjokro Jakarta untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan pada setiap indikator penerapan CHSE dan kualitas pelanggan yang memiliki nilai rata-rata yang rendah.

Kata Kunci: Penerapan CHSE, Kepuasan, Pelanggan, Hotel Grand Tjokro Jakarta