

## INTERVIEW GUIDE

### HOTEL GRAND ZURI MALIOBORO YOGYAKARTA

**A. Pertanyaan ditujukan kepada Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta (Asst Sales Manager, Sales executive, executive secretary & Public Relations, executive asst manager)**

1. Bagaimana customer relations di Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta?

*“Customer relations yang ada di Hotel kami lebih kepada memberikan suatu pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin. Memberikan segala keinginan dan kebutuhan pelanggan kami, hal ini kami lakukan agar pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan kami”*

2. Dalam menangani keluhan, bagaimana cara Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta mengubahnya menjadi sebuah peluang ?

*“berbagai keluhan dan komentar bagus telah kami alami, namun dalam hal menangani keluhan kami selalu mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik, karena dengan kita bersikap demikian pelanggan akan merasa dihargai keluhannya, kemudian setelah itu kami memberikan beberapa solusi untuk keluhan tersebut, dengan tidak lupa meminta maaf jika terlebih dahulu kepada pelanggan. Dari keluhan ini kita lebih tau apa yang sebenarnya dibutuhkan dan kita dapat menawarkan beberapa produk kita yang lainnya dalam memberikan solusi”*

3. Bagaimana cara GZM menciptakan hubungan saling percaya antara perusahaan dengan pelanggan ?

*“kami biasanya melakukan hal diluar pekerjaan kami bersama pelanggan, beberapa pelanggan kami banyak yang sudah kami anggap sebagai teman sendiri, hingga sudah tidak canggung lagi dalam menawarkan produk atau pelanggan menginginkan sesuatu yang dia butuhkan disini. Kita sangat menyarankan karyawan kami untuk melakukan pendekatan tersebut agar pelanggan merasa lebih nyaman.”*

4. Apa sajakah strategi yang digunakan GZM ?

*“strategi kami berpedoman kepada analisis SWOT yang sudah kami buat dan kemudian akan diolah, tidak lupa kami melakukan perencanaan atau planning sebelum menentukan strategi apa yang akan kita gunakan”*

5. Apa saja program strategi Customer Relations yang ada di GZM ?

*“beberapa program yang kami miliki sebagai strategi customer relations yaitu memiliki kegiatan yang menari pelanggan, seperti kami setiap tahunnya memiliki program nonton bareng Travel Agent dan Media partner yang selama ini bekerjasama dengan baik, promo menarik, hingga memiliki voucher spesial untuk pelanggan juga jamuan spesial untuk repeater kami.”*

6. Apakah strategi yang digunakan GZM menggunakan Analisis swot ?

*“ya kami menggunakan analisis SWOT sebelum melakukan strategi apa yang akan kami gunakan.”*

7. Adakah evaluasi yang dilakukan GZM ?

*“kami selalu melakukan evaluasi dalam bekerja, setiap pagi kami mempunyai kegiatan morning briefing yang didalamnya juga membahas evaluasi kerja dan kegiatan di hotel.”*

8. Apakah ada kepuasan pelanggan di GZM ?

*“ya, selama ini banyak pelanggan yang merasakan puas dengan pelayanan yang kami berikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pelanggan yang selalu memakai jasa kami, kami memiliki pelanggan individu yang selalu menginap disini jika berlibur atau ada pekerjaan di jogja, beberapa diantaranya memberi komentar kalau hotel kami sudah seperti rumah sendiri jadi setiap ke jogja menginap selalu disini.”*

9. Berupa apa kepuasan yang ditunjukkan pelanggan kepada GZM ?

*“beberapa pelanggan kami ada yang mengutarakan kepuasannya dengan mengabadikan foto di sosial media kemudian dikirimkan kepada kami, melalui guest comment card maupun online, hingga*

*secara langsung mengutarakan kepuasannya selama berada di hotel dengan karyawan kami.”*

10. Pelanggan memiliki sifat unik, dalam hal ini adakah pelayanan khusus yang dilakukan GZM untuk mencapai kepuasan pelanggan ?

*“kami sadar bahwa setiap manusia selalu ingin memiliki suatu kepuasan yang lebih jika kepuasan tersebut sudah dicapai, makadari itu kami selalu mendengarkan segala hal positif maupun negatif yang diberikan pelanggan untuk kami kelola menjadi suatu hal yang dapat menjadikan pelanggan merasa puas. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan melakukannya dengan semaksimal mungkin adalah beberapa contoh untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan kami.”*

11. Dalam internal perusahaan, apakah ada perhatian khusus yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ?

*“adanya perhatian khusus yang kami berikan kepada internal perusahaan kami yaitu staff dan karyawan kami. Mengunjungi staff dan karyawan ketika sakit atau membutuhkan bantuan, memberikan perhatian khusus, dan bersikap layaknya seperti teman tanpa memandang jabatan ini salah satu cara kami untuk internal perusahaan agar selalu merasa nyaman dalam bekerja.”*

12. Apakah GZM mampu memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan ?

*“kami akan semaksimal mungkin memenuhi keinginan pelanggan sesuai yang kami janjikan, karena kami tidak ingin mengecewakan pelanggan kami.”*

13. Apakah karyawan hotel GZM mampu memberikan *service* yang cepat sesuai yang diinginkan konsumen ?

*“selama ini kami selalu melakukan yang terbaik yang kita bisa lakukan semaksimal mungkin.”*

14. Apakah karyawan hotel mampu melayani konsumen dengan penuh percaya diri ?

*“kami membekali karyawan kami dengan berbagai training untuk menunjang kepercayaan diri. Selama ini karyawan sudah cukup baik dalam bekerja.”*

15. Bagaimana dengan penampilan karyawan, fasilitas hingga alat komunikasi yang ada di GZM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

*“kami selalu memperhatikan penampilan dan semua fasilitas karyawan dan hotel, karyawan kami selalu berpenampilan menarik dan rapi*

*dalam bekerja. Fasilitas alat komunikasi yang ada juga sudah cukup dan baik.”*

16. Melalui media apa saja GZM berhubungan dengan pelanggan ?

*“kami melakukan berbagai cara untuk dapat berkomunikasi dengan pelanggan. Sosial media, website resmi ZHM, sales call, hingga berkomunikasi langsung ketika berada di hotel kami selalu lakukan dengan semaksimal mungkin.”*

**B. Pelanggan I (Ibu Sri Handayani) 7 Maret 2017**

1. Sejak kapan anda menjadi pelanggan hotel Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel ?

*“sejak awal tahun 2014”*

2. Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel ?

*“ya, saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh GZM, makannya saya selalu ke sini jika sedang berada di jogja”*

3. Pelayanan yang seperti apa yang dapat memuaskan anda ?

*“Greeting dari semua staff nya yang berpapasan dengan saya, keramahan, penyajian coffe break yang on time, lunch yang tepat waktu, juga GRO yang sangat ramah”*

4. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan ?  
jika iya, apa yang anda lakukan ?

*“pernah, waktu itu saya sedang memulai meeting, saat meeting berjalan mic satunya tiba tiba kehabisan baterai dan engineering cukup lama datang ke ruangan meeting untuk mengganti baterai pada saat itu”*

5. Apa yang dilakukan Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta dalam menghadapi keluhan anda ?

*“pihak management mendengarkan keluhan saya dengan baik, dan kemudian saya di berikan solusi dari keluhan saya dan meminta maaf atas kesalahan yang terjadi”*