



**PENGEMBANGAN PENGELOLAAN  
STANDAR HOSPITALITY DAN PENGELOLAAN KELUHAN  
DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN WISATAWAN  
DI THE LODGE MARIBAYA KECAMATAN LEMBANG  
KABUPATEN BANDUNG BARAT JAWA BARAT**

**KEZIA**



**PROGRAM STUDI EKOWISATA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

# IPB University

@Hak cipta milik IPB University



**IPB University**  
—  
Bogor, Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.

—  
Bogor, Indonesia



## **PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul **“Pengembangan Pengelolaan Standar Hospitality Dan Pengelolaan Keluhan Dalam Meningkatkan Pengalaman Wisatawan Di The Lodge Maribaya Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat Jawa Barat”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Kezia  
J0302211025

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

# IPB University

@Hak cipta milik IPB University



**IPB University**  
—  
Bogor, Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.

—  
Bogor, Indonesia



## **ABSTRAK**

Kezia, Pengembangan Pengelolaan Standar Hospitality dan Pengelolaan Keluhan dalam Meningkatkan Pengalaman Wisatawan di The Lodge Maribaya Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat Jawa Barat Dibimbing oleh BEDI MULYANA.

Penelitian ini berjudul ‘‘Pengembangan Pengelolaan Standar Hospitality dan Pengelolaan Keluhan dalam Meningkatkan Pengalaman Wisatawan di The Lodge Maribaya.’’ Tujuannya adalah mengevaluasi standar pelayanan hospitality, efektivitas sistem keluhan, persepsi wisatawan terhadap layanan, dan memberikan rekomendasi pengembangan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif melalui kuesioner kepada 100 wisatawan serta wawancara dengan manajemen. Hasil menunjukkan bahwa aspek keramahan staf dan kebersihan dinilai baik, namun kecepatan layanan dan pengelolaan keluhan masih perlu ditingkatkan. Sistem keluhan dinilai belum konsisten dan responsif. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan staf, pembaruan SOP, serta digitalisasi sistem pengaduan. Luaran penelitian ini adalah buku panduan praktis dalam bentuk *e-book* dan buku saku mini, yang diharapkan dapat digunakan sebagai referensi edukatif dan aplikatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata di The Lodge Maribaya.

## **ABSTRACT**

Kezia, *Development of Hospitality Standards Management and Complaint Management in Enhancing Tourist Experience at The Lodge Maribaya, Lembang District, West Bandung Regency, West Java by BEDI MULYANA.*

*This study is titled “Development of Hospitality Standards and Complaint Management to Improve Tourist Experience at The Lodge Maribaya.” The objectives are to evaluate hospitality service standards, assess complaint management effectiveness, analyze tourist perceptions, and provide development recommendations. A descriptive quantitative method was used, with questionnaires distributed to 100 tourists and in-depth interviews conducted with management. The results show that staff friendliness and cleanliness are rated positively, while service speed and complaint handling still need improvement. The complaint system is considered inconsistent and not fully responsive. Therefore, staff training, SOP updates, and digital complaint systems are needed. The output of this research includes a practical guidebook in the form of an e-book and mini handbook, expected to serve as both an educational reference and a practical tool to enhance service quality at The Lodge Maribaya..*

Kata Kunci : Hospitality, Pengelolaan Keluhan, Pengalaman Wisatawan, The Lodge Maribaya

Keywords: *Hospitality, Complaint Management, Tourist Experience, The Lodge Maribaya*

# IPB University

@Hak cipta milik IPB University



**IPB University**  
—  
Bogor, Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.

—  
Bogor, Indonesia



## RINGKASAN

**KEZIA.** Pengembangan Pengelolaan Standar Hospitality dan Pengelolaan Keluhan dalam Meningkatkan Pengalaman Wisatawan di The Lodge Maribaya Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat Jawa Barat (*Development of Hospitality Standards Management and Complaint Management to Enhance Tourist Experience at The Lodge Maribaya, Lembang District, West Bandung Regency, West Java*) Dibimbing oleh **BEDI MULYANA**

Pengelolaan destinasi wisata menuntut penerapan standar pelayanan yang berkualitas untuk menciptakan pengalaman wisatawan yang positif dan berkelanjutan. The Lodge Maribaya sebagai destinasi wisata alam unggulan di Kecamatan Lembang menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi layanan, khususnya dalam aspek hospitality dan penanganan keluhan. Berdasarkan ulasan wisatawan dan hasil observasi, ditemukan beberapa ketidaksesuaian antara ekspektasi pengunjung dan layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi standar pelayanan hospitality, menilai efektivitas pengelolaan keluhan, serta memberikan rekomendasi pengembangan pelayanan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dilengkapi wawancara mendalam kepada pihak manajemen.

Berdasarkan hasil tabulasi data, standar hospitality di The Lodge Maribaya telah diterapkan dengan cukup baik. Nilai tertinggi terdapat pada indikator keramahan staf (SRS) dengan rata-rata 4,02, menunjukkan bahwa interaksi interpersonal sudah cukup positif. Namun, indikator seperti kecepatan respons staf dan kemudahan pengunjung dalam mengakses informasi layanan masih menunjukkan nilai rendah dan variasi persepsi yang besar. Hal ini menandakan perlunya peningkatan pelatihan staf, penambahan tenaga pelayanan, serta optimalisasi SOP pelayanan agar standar dapat dijalankan secara konsisten.

Pengelolaan keluhan dinilai belum optimal. Wisatawan memang merasa keluhan ditanggapi dengan cepat (KDC), namun proses penyampaian keluhan, empati staf, dan kejelasan prosedur masih menjadi titik lemah. Sistem pengaduan belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh wisatawan, dan variasi pengalaman dalam hal penanganan keluhan menunjukkan kurangnya konsistensi dalam layanan. Solusi yang diberikan pun belum sepenuhnya memuaskan. Oleh karena itu, diperlukan penyederhanaan prosedur, pelatihan empati, serta penguatan sistem digital pengelolaan keluhan.

Berdasarkan dalam aspek pengalaman wisata, mayoritas wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diterima, terutama pada indikator kepuasan pelayanan (PP), meskipun persepsi terhadap komunikasi bahasa asing dan perhatian individual masih rendah. Kepuasan berkontribusi positif terhadap loyalitas, tetapi indikator loyalitas seperti kemungkinan untuk kembali (KUN) dan merekomendasikan destinasi (RMK) menunjukkan nilai rata-rata yang belum terlalu tinggi. Hal ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan konsistensi pengalaman wisatawan agar berdampak langsung pada loyalitas mereka. Penelitian ini menghasilkan luaran berupa buku praktis yang dapat digunakan sebagai panduan edukatif dan aplikatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di The Lodge Maribaya.



©Hak cipta milik IPB University

**IPB University**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



**PENGEMBANGAN PENGELOLAAN  
STANDAR HOSPITALITY DAN PENGELOLAAN KELUHAN  
DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN WISATAWAN  
DI THE LODGE MARIBAYA KECAMATAN LEMBANG  
KABUPATEN BANDUNG BARAT JAWA BARAT**

**KEZIA**

*Laporan Proyek Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi Ekowisata*

**PROGRAM STUDI EKOWISATA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. Melewanto Patabang, S.Hut., M.Si.



Judul Laporan : Pengembangan Pengelolaan Standar Hospitality Dan Pengelolaan Keluhan Dalam Meningkatkan Pengalaman Wisatawan Di The Lodge Maribaya Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat Jawa Barat.

Nama : Kezia  
NIM : J0302211025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Bedi Mulyana, S.Hut., M.Par., MMCAP

Diketahui oleh

  

Ketua Program Studi:

Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM  
NPI 2018071985011202001

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.  
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian:  
19 Juni 2025

Tanggal Lulus:

# IPB University

@Hak cipta milik IPB University



**IPB University**  
—  
Bogor, Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.

—  
Bogor, Indonesia



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga Laporan Proyek Akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan November 2024 sampai bulan Desember 2024 ini ialah tema yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra dan diambil dengan judul “Pengembangan Pengelolaan Standar Hospitality Dan Pengelolaan Keluhan Dalam Meningkatkan Pengalaman Wisatawan Di The Lodge Maribaya Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat Jawa Barat”.

Tercapainya Laporan Proyek Akhir ini tentunya tidak hanya melibatkan penulis, tetapi juga berkat dukungan serta bimbingan yang sangat berarti dimulai sejak perencanaan laporan, penyusunan laporan hingga evaluasi hasil laporan. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Orang tua, Bapak Sahat Siregar dan Posma Ompusunggu serta Abang saya Harrison Siregar dan Kakak Ipar saya Alm. Arvinda Mustikaweni serta Ponakan Tersayang Bellvania Arunika Siregar yang telah memberikan banyak dukungan berupa doa, motivasi semangat dan finansial sehingga Proyek Akhir dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dosen Pembimbing Bapak Bedi Mulyana, S.Hut., M.Par., MMCAP selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir mulai dari penyusunan proposal hingga selesai.
3. Seluruh Dosen dan Asisten Dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat.
4. The Lodge Maribaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan kegiatan penelitian Proyek Akhir hingga selesai.
5. Teman-teman Ekowisata 58, Mutiara Dwi, Lidya Gultom, Meyka Azzahra, Jihan Salsabila, Amanda Nur Fauziah, Marsya A, Havierlly, Girahel, Angela Putri, serta Sahabat lainnya yang telah menjadi tempat untuk berkeluh kesah dan memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan Proyek Akhir.

Semoga Laporan Proyek Akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

*Kezia*

# IPB University

@Hak cipta milik IPB University



**IPB University**  
—  
Bogor, Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.

—  
Bogor, Indonesia



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

	ii	ii	ii
<b>DAFTAR TABEL</b>	ii	ii	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	ii	ii	ii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	ii	ii	ii
<b>I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>	1	1
1.1 Latar Belakang	1	2	2
1.2 Rumusan Masalah	2	2	2
1.3 Tujuan	2	2	2
1.4 Manfaat	3	3	3
1.5 Ruang Lingkup	3	3	3
1.6 Alur Pikir	3	3	3
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>5</b>	5	5
2.1 Ekowisata	5	5	5
2.2 <i>Hospitality</i>	5	6	6
2.3 Wisatawan	6		
<b>III KONDISI UMUM</b>	<b>9</b>	9	9
3.1 Letak dan Luas Kawasan	9	9	9
3.2 Sejarah Kawasan	9		
3.3 Kondisi Fisik	10		
3.4 Kondisi Biotik	10		
3.5 Potensi Wisata	11		
3.6 Kondisi Pengelola	11		
3.7 Kondisi Masyarakat Sekitar	11		
3.8 Kondisi Kepariwisataan Sekitar	12		
3.9 Aksesibilitas	12		
<b>IV METODE</b>	<b>13</b>		
4.1 Lokasi dan Waktu PA	13		
4.2 Alat	13		
4.3 Jenis Penelitian	13		
4.4 Teknik Pengambilan Data	14		
4.5 Metode Pemilihan Responden	14		
4.6 Analisis Data	15		
4.7 Prosedur Kerja	17		
4.8 Metode Penyusunan Luaran	17		
<b>V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>19</b>		
5.1 Evaluasi Standar <i>Hospitality</i>	19		
5.2 Epektivitas Pengelolaan Pengelolaan Keluhan	22		
5.3 Pengalaman Wisatawan Terhadap Kualitas <i>Hospitality</i>	26		
5.4 Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan	29		
5.5 Keterkaitan Karakteristik Wisatawan dengan Tingkat Kepuasan	32		
5.6 Luaran Buku Praktis <i>Hospitality</i>	51		
<b>VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>59</b>		
6.1 Simpulan	59		
6.2 Saran	60		
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>61</b>		
<b>LAMPIRAN</b>	<b>63</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	<b>70</b>		



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

1	Data Tabulasi Frekuensi Standar Hospitality	19
2	Data Statistik Standar Hospitality	20
3	Data Tabulasi Frekuensi Pengelolaan Keluhan	22
4	Data Statistik Pengelolaan Keluhan	24
5	Data Tabulasi Frekuensi Pengalaman Wisatawan	26
6	Data Statistik Pengalaman Wisatawan	27
7	Data Tabulasi Frekuensi Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan	29
8	Data Statistik Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan	30
9	Karakteristik Wisatawan	32
10	Analisis Hubungan Jenis Kelamin	34
11	Analisis Hubungan Usia	35
12	Analisis Hubungan Pendidikan	36
13	Analisis Hubungan Pekerjaan	37
14	Isi Buku Praktis Hospitality	53
15	Luaran Buku Praktis	53

## DAFTAR GAMBAR

1	Peta Kawasan The Lodge Maribaya	9
2	(a) & (b) Sosialisasi Standar Hospitality dan <i>Opening Wellness Exploration</i>	22
3	Staff The Lodge Maribaya	24
4	Sosialisasi Staff di The Lodge Maribaya	25
5	Pengalaman Wisatawan	27
6	Bimbingan Staff bersama Wisatawan	29
7	Sosialisasi dan Peresmian <i>Wellness Exploration</i>	30
8	Piagam Penghargaan Staff The Lodge Maribaya	31
9	(a) & (b) Wisatawan The Lodge Maribaya	33
10	Pemberian Penghargaan Staff The Lodge Maribaya	39
11	Penyampaian Pihak HRD	41
12	Pelatihan The Lodge Maribaya	42
13	<i>Cover Output</i> Hospitality	55
14	<i>QR Code</i> Hospitality	55

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Hospitality The Lodge Maribaya	65
2	Pelayanan The Lodge Maribaya	65
3	Wawancara General Manager dan Operational Manager	65
4	Wawancara HRD	66
5	Wawancara Wisatawan	66
6	Indikator Standar Hospitality	67
7	(a), (b), (c) <i>Bad Reviews by Google Review</i>	69
8	<i>Review (Wisatawan) by Social Media</i>	69