

INTISARI

Diah Ajeng Kusuma Wardani Hamzah. 2017. Penerapan Standart Kualitas Pelayanan dan Target *Occupancy* Guna Meningkatkan Laba Pada Hotel Family Nur Di Kabupaten Sumenep. Skripsi, Prodi Akutansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing: (I) Dr. Hj. Alwiyah, SE., MM. (II) Hafidhah, SE., M.Ak.

Laba dimaknai sebagai imbalan atas upaya perusahaan menghasilkan barang dan jasa. Perkembangan hotel di Kabupaten Sumenep meningkat dengan pesat dan sangat beragam. Dari berbagai ragam yang dimiliki oleh hotel tersebut. Ada satu yang menarik perhatian, yaitu kehadiran hotel syariah. Hotel Family Nur merupakan salah satu hotel yang cukup terkenal di Kabupaten Sumenep dan merupakan pelopor hotel berbasis syariah. Peneliti ingin mengulas tentang kualitas pelayanan dan target *occupancy* guna meningkatkan laba Hotel Family Nur. Dengan menerapkan kualitas pelayanan hotel peneliti akan mengetahui seberapa besar peningkatan laba yang diperoleh perusahaan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif, *Data Reduction* (Reduksi data), *Data Display* (Penyajian Data), Verifikasi, *Conclution Drawing*. Dimana data didapat dari informan pengunjung hotel dan karyawan hotel.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Family Nur sudah bisa dikatakan baik walaupun masih terdapat kekurangan yang harus dibenahi secara berkala untuk menunjang kualitas pelayanan yang lebih maksimal. Dapat di lihat dari sumber daya manusia dan karyawan Hotel Family Nur yang selalu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada tamu hotel dengan fasilitas seadanya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Occupancy*, Laba Hotel, Hotel Family Nur.