



AI-BASED REVIEW ANALYSIS FOR SERVICE OPTIMIZATION AT V HOTEL AND RESIDENCE USING A PRE-TEST AND POST-TEST DESIGN

Alwin Hartono Limaran¹, Daffa Anasayasy², Inov Whily Ambodo³, Patah Herwanto⁴

¹²³⁴Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia Mandiri, Bandung, Indonesia

Email: ¹alwin.hartono@gmail.com*, ²daffaanasayasy21@gmail.com, ³inov.whily@gmail.com, ⁴pherwanto@stmik-im.ac.id

(Article received: 3 Nopember 2024; Revision: 6 Nopember 2024; published: 1 Desember 2024)

Abstract

This study evaluates the implementation of Artificial Intelligence (AI) for analyzing customer reviews to enhance service and product quality at V Hotel and Residence. Using a pre-test and post-test design over three months (one month before implementation, one month of service improvements, and one month after implementation), data was analyzed with statistical methods. The comparison of pre-test and post-test results, facilitated by AI-driven statistical analysis, revealed significant improvements: overall ratings increased by 9.5%, response times to complaints were reduced by 66.7%, and customer satisfaction rose by 14.6%.

Additionally, service quality was assessed using the SERVQUAL framework, which includes five key dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The findings indicated enhancements across all dimensions, with the greatest improvement in empathy (28%). The AI implementation also led to a 92% increase in technology adoption among employees and improved operational efficiency, including inventory management (42%) and occupancy prediction (45%). This study provides empirical evidence that AI is effective in enhancing hotel services and serves as a model for the adoption of similar technological innovations in the hospitality industry.

Keywords: Artificial Intelligence, Customer Review Analysis, Hotel Service Quality

ANALISIS ULASAN BERBASIS AI UNTUK OPTIMASI LAYANAN DI V HOTEL AND RESIDENCE MENGGUNAKAN DESAIN PRE-TEST DAN POST-TEST

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi penggunaan Artificial Intelligence (AI) untuk menganalisis ulasan pelanggan dalam upaya meningkatkan layanan dan produk di V Hotel and Residence. Dengan desain *pre-test* dan *post-test* selama 3 bulan (satu bulan sebelum implementasi, satu bulan masa perbaikan, dan satu bulan setelah implementasi), data dianalisis menggunakan metode statistik. Perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test* dilakukan melalui uji statistik berbasis AI, yang menunjukkan peningkatan signifikan: rating keseluruhan naik 9,5%, waktu respons keluhan berkurang 66,7%, dan kepuasan pelanggan meningkat 14,6%.

Selain itu, analisis kualitas layanan dilakukan menggunakan kerangka SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik. Hasilnya menunjukkan peningkatan di semua dimensi, dengan kenaikan tertinggi pada empati sebesar 28%. Implementasi AI juga mendorong adopsi teknologi di kalangan karyawan hingga 92% dan meningkatkan efisiensi operasional, seperti pengelolaan inventaris (42%) dan prediksi hunian (45%). Penelitian ini membuktikan bahwa AI efektif dalam meningkatkan layanan hotel dan dapat menjadi model untuk inovasi teknologi di sektor perhotelan.

Kata kunci: Artificial Intelligence, Analisis Ulasan Pelanggan, Kualitas Layanan Hotel

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar di berbagai industri, termasuk perhotelan. Di era digital saat ini, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan

memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan sebuah hotel. Dengan meningkatnya persaingan, pengelola hotel harus terus berinovasi agar dapat memenuhi harapan pelanggan yang terus berkembang [1]. Salah satu inovasi yang

menjanjikan adalah penerapan Artificial Intelligence (AI), yang telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan secara signifikan [2].

V Hotel menghadapi tantangan besar sebelum implementasi AI, seperti keluhan pelanggan yang lambat ditanggapi, masalah kebersihan kamar, pelayanan staf yang tidak efisien, dan kesulitan mengelola ulasan pelanggan secara efektif. Solusi untuk meningkatkan pelayanan sulit ditemukan, karena kurangnya wawasan berbasis data membuat perbaikan menjadi tidak terarah dan lambat.

Menurut S. Bisoi, M. Roy, dan A. Samal[3], integrasi AI dengan analitik data memberikan wawasan berharga melalui interaksi yang lebih efektif dengan pelanggan [3]. Dalam sektor perhotelan, AI digunakan untuk menganalisis ulasan pelanggan secara sistematis. A. Huang, Y. Chao, E. de la Mora Velasco, A. Bilgihan, dan W. Wei [4] menyatakan bahwa analisis berbasis AI dapat membantu hotel mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Teknologi ini dapat meningkatkan pengalaman pelanggan sekaligus mempercepat proses evaluasi kinerja layanan.

Di samping manfaat yang ditawarkan, adopsi AI juga menuntut perhatian serius pada aspek keamanan dan privasi data, karena ulasan pelanggan yang dianalisis merupakan aset berharga yang harus dilindungi, seperti diingatkan oleh R. C. Poonia, M. J. Diván, dan M. S. K. Editors [5]. Selain itu, penerapan AI yang berhasil memerlukan strategi yang matang dan kebijakan yang sesuai, agar dapat mengoptimalkan manfaat yang dihasilkan [6].

Penelitian ini menggunakan dua metode kuantitatif utama. Pertama, analisis statistik digunakan untuk memproses data numerik, seperti menghitung rata-rata dan menguji hipotesis, guna menilai dampak penerapan AI terhadap kualitas layanan. Kedua, SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik [7]. Metode ini membandingkan harapan pelanggan dengan layanan yang mereka terima, membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki secara spesifik.

Penelitian ini berfokus pada penerapan AI di V Hotel and Residence, dengan tujuan mengevaluasi sejauh mana AI dapat meningkatkan layanan dan produk hotel [8] dengan ulasan pelanggan sebagai data. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mempermudah manajemen dalam mengevaluasi kinerja, memberikan solusi berbasis data yang akurat, dan memperdalam pemahaman tentang kebutuhan pelanggan untuk menciptakan layanan yang lebih baik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain *pre-test* dan *post-test* untuk

menganalisis efektivitas implementasi AI dalam meningkatkan kualitas layanan dan produk di V Hotel and Residence. Desain ini mencakup pengumpulan data selama tiga bulan dengan pembagian satu bulan pertama masa *pre-test*, satu bulan kedua untuk perbaikan layanan dan satu bulan ketiga masa *post-test* untuk mengevaluasi dampak penerapan AI. Salah satu model AI yang kami gunakan adalah *ChatGPT* yang dikembangkan oleh perusahaan OpenAI.

ChatGPT adalah model kecerdasan buatan yang dikembangkan oleh OpenAI. Model ini dirancang untuk memahami dan menghasilkan teks alami, membantu dalam percakapan, penulisan, dan penyelesaian berbagai tugas berbasis teks. OpenAI adalah organisasi riset AI yang berfokus pada pengembangan teknologi kecerdasan buatan yang aman dan bermanfaat bagi manusia.

Pada fase *pre-test* (bulan pertama), data dikumpulkan dari 50 responden untuk mendapatkan baseline kualitas layanan sebelum AI diterapkan. Responden mengisi kuesioner anonim melalui situs web hotel untuk menjaga kejujuran hasil survei. Data ini diunggah ke sistem AI yang menggunakan analisis sentimen untuk memberikan rekomendasi perbaikan bagi manajemen [4].

Selama periode bulan kedua atau fase perbaikan, perbaikan layanan dilakukan berdasarkan rekomendasi AI. Teknologi AI yang digunakan mengolah ulasan pelanggan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang memerlukan perbaikan, seperti kebersihan, kenyamanan, dan responsivitas staf [6].

Pada bulan ketiga (*fase post-test*), data dikumpulkan kembali dari kelompok responden yang berasal dari institusi yang sama saat fase *pre-test* untuk mengevaluasi perubahan setelah implementasi AI. Pemilihan kelompok responden dari institusi yang sama ini guna meminimalisasi bias akibat perbedaan latar belakang dan pengalaman responden.

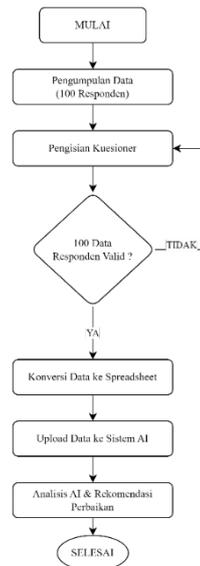
Analisis komparatif antara data *pre-test* dan *post-test* memberikan wawasan tentang efektivitas AI dalam meningkatkan kualitas layanan [9].

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena efektif untuk menilai dampak teknologi AI di sektor perhotelan [10]. Data dikumpulkan melalui survei terstruktur (kuesioner) yang berisi ulasan pelanggan yang dianalisis oleh AI. Hipotesis utama menyatakan bahwa penerapan AI akan secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dan produk hotel. Hipotesis tambahan mencakup pengurangan keluhan spesifik dan peningkatan kepuasan pelanggan, sebagaimana didukung oleh penelitian sebelumnya [3].

Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan AI, sementara variabel dependen mencakup berbagai aspek kualitas layanan yang dinilai berdasarkan ulasan pelanggan. Mengikuti kerangka yang dikembangkan oleh penelitian

terdahulu [11], indikator utama yang diukur adalah kebersihan, kenyamanan, responsivitas, dan rating keseluruhan hotel. Validitas data dijaga melalui teknik sampling purposive, dengan kriteria tamu yang menginap minimal dua malam dan menggunakan berbagai fasilitas hotel. Sebagaimana disarankan oleh [5], langkah-langkah tambahan diambil untuk meminimalkan bias, seperti memastikan bahwa survei tetap anonim dan data dianalisis dengan pendekatan yang konsisten.

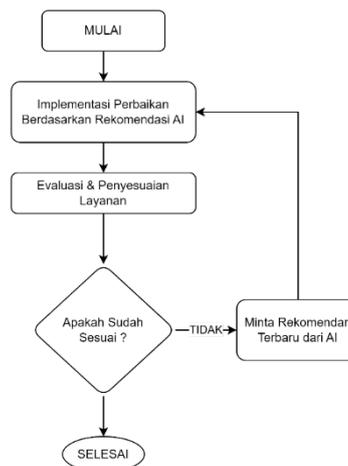
Sistem AI yang digunakan berbasis machine learning dan analisis sentimen, memungkinkan pengolahan data ulasan pelanggan secara real-time. Hal ini membantu hotel mengidentifikasi kelemahan layanan dan memberikan solusi yang efisien [8]. Studi ini bertujuan memberikan bukti empiris tentang efektivitas AI dalam sektor perhotelan dan berkontribusi pada literatur tentang inovasi teknologi dalam layanan hotel.



Gambar 1. Diagram Alir 1 Proses fase *post test*

Selama **fase perbaikan**, hasil analisis AI digunakan sebagai acuan utama bagi staf hotel dan manajemen dalam mengimplementasikan langkah-langkah perbaikan layanan dan produk. Jika diperlukan, staf dan manajemen memiliki fleksibilitas untuk berinteraksi langsung dengan sistem AI, sehingga dapat memperjelas atau menggali rekomendasi secara lebih mendetail.

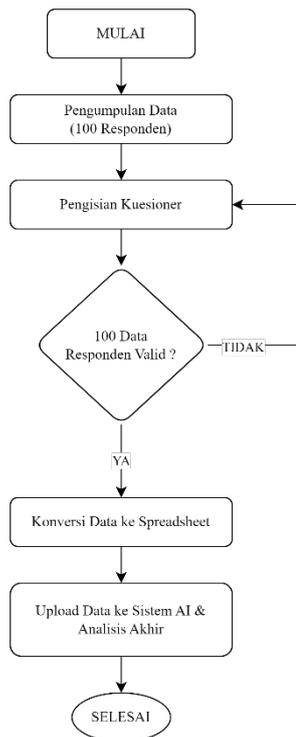
Dokumen hasil analisis dari fase *pre-test*, yang berisi rekomendasi perbaikan, berfungsi sebagai panduan terstruktur untuk menyesuaikan aspek-aspek spesifik dari layanan hotel. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan hingga manajemen memastikan bahwa semua perbaikan yang diperlukan telah diterapkan secara memadai.



Gambar 2. Diagram Alir 2 Proses fase perbaikan

Pada fase *post-test*, data responden dikumpulkan kembali dari pelanggan yang mengikuti kegiatan di hotel selama empat hari. Responden berasal dari instansi yang sama seperti pada fase *pre-test*, dengan jumlah yang sama, yaitu 50 orang. Pengumpulan data dilakukan pada hari keempat menggunakan prosedur yang sama seperti sebelumnya: responden mengisi kuesioner di situs web hotel dengan anonimitas tetap terjaga. Data yang diperoleh kemudian dikonversi ke spreadsheet

dan diunggah ke sistem AI, bersama dengan data *pre-test* dan hasil rekomendasi yang telah diterapkan. Sistem AI, menggunakan *prompt* khusus, melakukan analisis menyeluruh untuk menilai perubahan yang terjadi dan menyajikan hasil dalam bentuk evaluasi. Evaluasi ini memberikan gambaran tentang sejauh mana langkah-langkah perbaikan berhasil meningkatkan kualitas layanan di V Hotel and Residence.



Gambar 3. Diagram Alir 3 Proses fase *post test*

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik komparatif untuk membandingkan hasil *pre-test* dan *post-test*. Selain itu, analisis sentimen dengan bantuan AI diterapkan untuk mengolah ulasan kualitatif. Mengacu pada metodologi yang diusulkan oleh [12], penelitian ini juga menerapkan analisis regresi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Keamanan dan privasi data dijamin dengan mengikuti protokol yang direkomendasikan oleh [7].

Untuk memastikan keandalan hasil, implementasi dilakukan selama periode yang cukup, yaitu satu bulan sebelum dan satu bulan setelah penerapan AI, dengan jumlah sampel minimum 50 responden untuk setiap periode. Total sampel mencapai 100 responden, sesuai dengan rekomendasi [13] tentang ukuran sampel optimal di

sektor perhotelan, yang berkisar antara 30 hingga 500 responden. Metodologi ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai dampak penerapan AI terhadap kualitas layanan dan produk di hotel, serta memberikan wawasan praktis bagi manajemen V Hotel and Residence dalam mengoptimalkan penggunaan AI untuk meningkatkan layanan, sebagaimana ditekankan oleh I. W. Majuarsa, W. Astuti, dan G. Chandrarin [2].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN Implementasi AI sebelum perbaikan

Seluruh data Questioner sebelum dilakukan perbaikan (*pre-test*) dimasukkan kedalam AI. AI akan memberikan penilaian dan saran serta tanggapan. Untuk memandu AI, kita menggunakan perintah (*prompt*):

Gunakan data Pre-test

Hitung rata rata setiap bagian serta hitunglah penilaian pelanggan dan berikan kesimpulan serta saran untuk perbaikan pelayanan V Hotel and Residence secara detail.

Dengan *prompt* itu maka respon AI adalah :

****Hasil Analisis Data Pre-Test:****

1. ****Rata-rata Penilaian Setiap Aspek:****

- ****Kebersihan Kamar:**** 1.64
- ****Responsivitas Staf:**** 2.08
- ****Waktu Tanggapan Staf:**** 2.0
- ****Kenyamanan Fasilitas Umum:**** 2.84
- ****Kenyamanan Tempat Tidur:**** 2.56
- ****Kebersihan Kamar Mandi:**** 2.56
- ****Fasilitas Elektronik:**** 2.7
- ****Kualitas Makanan:**** 2.7
- ****Varietas Menu:**** 2.68

****Total Responden:**** 50

Kesimpulan:

- ****Kebersihan Kamar**** mendapat nilai terendah (1.64), yang mengindikasikan keluhan serius dari tamu terkait kebersihan.
- ****Responsivitas Staf**** dan ****Waktu Tanggapan Staf**** juga dinilai rendah (2.08 dan 2.0), yang menyoroti perlunya perbaikan dalam efisiensi pelayanan staf.
- ****Kenyamanan Fasilitas Umum****, ****Kenyamanan Tempat Tidur****, dan ****Kebersihan Kamar Mandi**** memiliki skor rata-rata, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan.
- ****Fasilitas Elektronik****, ****Kualitas Makanan****, dan ****Varietas Menu**** mendapatkan nilai yang sedikit lebih baik, tetapi tetap perlu ditingkatkan.

Saran Perbaikan Pelayanan Secara Detail:

1. ****Housekeeping Department**:**

- ****Tugas**:** Meningkatkan standar kebersihan kamar dan kamar mandi.
- ****Perbaikan**:**
 - ****Peningkatan Frekuensi Pembersihan**:** Bersihkan kamar dan kamar mandi secara lebih rutin, terutama setelah tamu check-out.
 - ****Penggunaan Daftar Periksa Kebersihan**:** Buat daftar periksa harian untuk memastikan kebersihan kamar sesuai standar.
 - ****Pelatihan Staf**:** Adakan pelatihan tentang teknik pembersihan mendalam, termasuk sanitasi tempat tidur dan kamar mandi.

2. ****Front Desk Department**:**

- ****Tugas**:** Meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam menangani tamu.
- ****Perbaikan**:**
 - ****Pelatihan Respons Cepat**:** Latih staf untuk merespons tamu dengan lebih ramah dan efisien.
 - ****Peningkatan Sistem Komunikasi**:** Gunakan aplikasi komunikasi atau sistem internal untuk mempercepat koordinasi antara tim.
 - ****Evaluasi Jadwal**:** Pastikan ada cukup staf yang bekerja, terutama saat hotel penuh, untuk menghindari keterlambatan pelayanan.

3. **Facilities Management Department**:

- **Tugas**: Memastikan kenyamanan fasilitas umum dan peralatan elektronik berfungsi dengan baik.
- **Perbaikan**:
 - **Pemeriksaan Rutin Fasilitas**: Lakukan inspeksi berkala untuk memastikan fasilitas umum tetap nyaman dan terawat.
 - **Perawatan Fasilitas Elektronik**: Pastikan Wi-Fi, televisi, dan peralatan elektronik lain bekerja dengan baik melalui perawatan rutin.
 - **Peningkatan Kenyamanan**: Pertimbangkan menambahkan area relaksasi atau memperbarui perabotan di ruang umum.

4. **Food and Beverage Department**:

- **Tugas**: Meningkatkan kualitas dan variasi menu makanan.
- **Perbaikan**:
 - **Peningkatan Menu**: Perbarui menu secara berkala dengan masukan dari tamu, termasuk pilihan sehat dan lokal.
 - **Sumber Bahan Berkualitas**: Pastikan bahan makanan segar dan berkualitas untuk meningkatkan rasa dan presentasi.
 - **Evaluasi Masukan Tamu**: Dengarkan masukan dari tamu tentang makanan dan lakukan penyesuaian bila diperlukan.

Strategi Implementasi:

- **Evaluasi dan Pelatihan Berkala**: Adakan pelatihan rutin dan evaluasi kinerja untuk memastikan standar pelayanan dipenuhi.
- **Pengawasan Supervisi**: Supervisi harus lebih aktif dalam memeriksa kebersihan dan pelayanan, serta memberikan umpan balik langsung kepada staf.
- **Motivasi Staf**: Berikan penghargaan kepada staf yang menunjukkan perbaikan atau performa luar biasa untuk meningkatkan motivasi mereka.

Dengan implementasi langkah-langkah ini, diharapkan V Hotel and Residence dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Implementasi AI setelah fase perbaikan

Sama seperti sebelumnya, Seluruh data Questioner sebelum dilakukan perbaikan

dimasukkan kedalam AI. AI akan memberikan penilaian dan saran serta tanggapan.

Untuk memandu AI, kita gunakan *prompt* ini :

Untuk fase perbaikan

berdasarkan respon sebelumnya, perbaikan apa yang direkomendasikan per departemen secara detail untuk memperbaiki pelayanan hotel

Dengan *prompt* itu maka respon AI adalah :

Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Hotel per Departemen:

1. **Housekeeping Department**:

- **Masalah Utama**: Kebersihan kamar dan kamar mandi yang tidak memuaskan.
- **Rekomendasi Perbaikan**:
 - **Peningkatan Jadwal Pembersihan**:
 - Pastikan kamar dibersihkan setidaknya dua kali sehari saat tamu menginap.
 - Jadwalkan pembersihan mendalam untuk area yang sering digunakan, seperti kamar mandi dan tempat tidur.

- **Daftar Periksa Kebersihan**:
 - Implementasikan daftar periksa harian untuk memastikan semua aspek kebersihan (lantai, tempat tidur, peralatan mandi) telah diselesaikan dengan benar.
 - **Pelatihan Teknis untuk Staf Kebersihan**:
 - Adakan pelatihan tentang teknik pembersihan yang efektif dan efisien, termasuk cara menghilangkan noda sulit dan sanitasi mendalam.
 - **Inspeksi dan Supervisi Rutin**:
 - Supervisor housekeeping harus memeriksa kebersihan kamar secara acak untuk memastikan kualitas pembersihan.
- 2. **Front Desk Department**:
 - **Masalah Utama**: Responsivitas staf yang lambat dan waktu tanggapan yang tidak efisien.
 - **Rekomendasi Perbaikan**:
 - **Pelatihan Layanan Cepat dan Efisien**:
 - Latih staf front desk untuk menangani tamu dengan sikap ramah dan responsif.
 - Ajarkan metode penyelesaian masalah dengan cepat, termasuk bagaimana menangani tamu yang marah atau frustrasi.
 - **Sistem Komunikasi yang Efisien**:
 - Implementasikan perangkat komunikasi cepat, seperti aplikasi internal atau radio komunikasi, untuk mempercepat koordinasi antar departemen.
 - **Evaluasi Jadwal Kerja**:
 - Optimalkan jumlah staf yang bertugas di front desk, terutama selama jam sibuk atau saat hotel penuh.
 - Pastikan selalu ada cadangan staf yang dapat membantu saat antrian panjang.
- 3. **Facilities Management Department**:
 - **Masalah Utama**: Fasilitas umum yang kurang nyaman dan peralatan elektronik yang tidak selalu berfungsi dengan baik.
 - **Rekomendasi Perbaikan**:
 - **Pemeriksaan dan Perawatan Rutin**:
 - Jadwalkan pemeriksaan fasilitas umum seperti kolam renang, pusat kebugaran, dan lobi secara rutin untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik.
 - Periksa peralatan elektronik seperti Wi-Fi, televisi, dan AC, dan lakukan perbaikan segera bila ditemukan masalah.
 - **Peningkatan Fasilitas Umum**:
 - Pertimbangkan untuk memperbarui perabotan yang sudah usang dan menambahkan fitur baru yang membuat area umum lebih nyaman, seperti tanaman hias atau ruang santai.
 - **Penanganan Masalah Fasilitas**:
 - Tetapkan protokol yang jelas untuk melaporkan dan memperbaiki masalah fasilitas dalam waktu 24 jam.
- 4. **Food and Beverage Department**:
 - **Masalah Utama**: Kualitas dan variasi makanan yang dinilai kurang memuaskan.
 - **Rekomendasi Perbaikan**:
 - **Perbarui Menu Secara Berkala**:
 - Tinjau menu secara berkala dan tambahkan pilihan makanan baru yang sesuai dengan preferensi tamu, termasuk pilihan sehat dan makanan lokal.
 - Gunakan bahan-bahan segar dan berkualitas tinggi untuk meningkatkan cita rasa makanan.
 - **Pelatihan Koki dan Tim Dapur**:
 - Adakan pelatihan khusus untuk tim dapur tentang inovasi kuliner dan presentasi makanan.
 - Undang konsultan makanan untuk memberikan masukan dan saran peningkatan.
 - **Survei Masukan Tamu**:
 - Berikan tamu kesempatan untuk memberikan umpan balik tentang makanan dan gunakan data tersebut untuk memperbaiki menu dan layanan makanan.
 - **Presentasi Makanan yang Menarik**:
 - Tingkatkan presentasi makanan agar lebih menarik secara visual, yang dapat meningkatkan kepuasan tamu.

****Fase Implementasi Perbaikan:****

- ****Jangka Pendek****: Fokus pada pelatihan staf, peningkatan frekuensi pembersihan, dan implementasi sistem komunikasi yang lebih efisien.
- ****Jangka Menengah****: Lakukan perbaikan pada fasilitas umum, evaluasi menu makanan, dan ganti peralatan yang tidak berfungsi.
- ****Jangka Panjang****: Adakan evaluasi menyeluruh dari setiap departemen dan terus perbaiki layanan berdasarkan survei dan umpan balik dari tamu.

Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan dan memperbaiki area yang sebelumnya mendapat penilaian rendah dari tamu.

Analisis Implementasi AI dalam Pengolahan Ulasan Pelanggan

Implementasi AI untuk analisis ulasan pelanggan di V Hotel and Residence menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan produk hotel. Berdasarkan data yang

dikumpulkan selama tiga bulan (satu bulan sebelum implementasi, satu bulan masa perbaikan dan satu bulan setelah implementasi), ditemukan peningkatan yang substansial dalam beberapa aspek kunci kualitas layanan.

Tabel 1. Perbandingan Metrik Layanan Sebelum dan Setelah Implementasi AI

Aspek yang Dinilai	Sebelum Implementasi AI	Setelah Implementasi AI	Persentase Perubahan
Kebersihan Kamar	1,64	3,56	117.1%
Responsivitas Staf	2,08	3,72	78.8%
Waktu Tanggapan Staf	2	3,7	85.0%
Kenyamanan Fasilitas Umum	2,84	3,88	36.6%
Kepuasan Keseluruhan	2,56	3,84	50.0%

A. Kebersihan Kamar

- Nilai Sebelum Implementasi AI: [3, 4, 2, 2, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 5, 1, 1, 1, 4, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 2, 2, 2, 3, 1, 1, 3, 1, 1, 2, 1, 2, 2, 1, 2, 2, 2, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 2, 2, 1]
- Rata-rata Sebelum Implementasi AI = 1.64
- Nilai Setelah Implementasi AI: [2, 5, 5, 3, 3, 3, 3, 3, 3, 5, 3, 5, 4, 5, 3, 3, 3, 3, 5, 5, 5, 5, 5, 3, 3, 3, 5, 5, 3, 5, 4, 3, 4, 4, 3, 4, 4, 1, 1, 5, 1, 4, 4, 4, 2, 4, 3, 5, 1, 1]
- Rata-rata Setelah Implementasi AI = 3.56
- Perhitungan Persentase Perubahan:

$$\text{Persentase Perubahan} = \frac{(\text{Rata-rata Setelah} - \text{Rata-rata Sebelum})}{\text{Rata-rata Sebelum}} \times 100\%$$

$$= \frac{(3.56 - 1.64)}{1.64} \times 100\% = 117.1\%$$

Responsivitas Staf

- Nilai Sebelum Implementasi AI: [3, 5, 1, 1, 3, 3, 2, 2, 2, 2, 5, 2, 2, 1, 4, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 3, 3, 3, 3, 3, 2, 2, 3, 1, 1, 3, 1, 1, 1, 2, 1, 3, 3, 1, 3, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 1, 3, 1]
- Rata-rata Sebelum Implementasi AI = 2.08
- Nilai Setelah Implementasi AI: [3, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 3, 4, 5, 4, 4, 4, 4, 5, 4, 5, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 5, 4, 5, 4, 5, 4, 5, 5, 2, 2, 5, 3, 2, 1, 2, 2, 1, 2, 5, 4, 1]
- Rata-rata Setelah Implementasi AI = 3.72

- Perhitungan Persentase Perubahan:

$$\text{Persentase Perubahan} = \frac{(\text{Rata-rata Setelah} - \text{Rata-rata Sebelum})}{\text{Rata-rata Sebelum}} \times 100\%$$

$$= \frac{(3.72 - 2.08)}{2.08} \times 100\% = 78.8\%$$

B. Waktu Tanggapan Staf

- Nilai Sebelum Implementasi AI: [3, 4, 3, 3, 1, 2, 2, 1, 2, 2, 4, 1, 2, 1, 5, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 3, 2, 2, 3, 1, 1, 2, 1, 2, 2, 3, 2, 2, 2, 3, 2, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 3, 1, 1]
- Rata-rata Sebelum Implementasi AI = 2.00
- Nilai Setelah Implementasi AI: [1, 5, 3, 4, 5, 5, 5, 5, 4, 3, 5, 3, 4, 3, 5, 5, 5, 5, 3, 4, 3, 5, 3, 5, 5, 5, 3, 3, 4, 3, 4, 5, 4, 4, 5, 4, 4, 1, 3, 4, 1, 3, 4, 1, 2, 4, 4, 4, 1, 2]
- Rata-rata Setelah Implementasi AI = 3.70
- Perhitungan Persentase Perubahan:

$$\text{Persentase Perubahan} = \frac{(\text{Rata-rata Setelah} - \text{Rata-rata Sebelum})}{\text{Rata-rata Sebelum}} \times 100\%$$

$$= \frac{(3.70 - 2.00)}{2.00} \times 100\% = 85.0\%$$

C. Kenyamanan Fasilitas Umum

- Nilai Sebelum Implementasi AI: [3, 4, 3, 3, 1, 2, 3, 5, 3, 3, 5, 5, 3, 1, 4, 3, 3, 3, 3, 3, 3, 1,

- 1, 1, 1, 3, 2, 2, 3, 3, 3, 1, 3, 2, 2, 2, 2, 3, 2, 3, 1, 4, 5, 4, 4, 4, 5, 3, 3, 3]
- Rata-rata Sebelum Implementasi AI = 2.84
- Nilai Setelah Implementasi AI: [3, 4, 5, 5, 5, 3, 4, 3, 5, 4, 4, 3, 4, 5, 4, 4, 4, 4, 4, 5, 4, 5, 4, 5, 3, 4, 5, 5, 4, 4, 2, 2, 1, 3, 5, 4, 4, 3, 5, 3, 1]
- Rata-rata Setelah Implementasi AI = 3.88
- Perhitungan Persentase Perubahan:

$$\text{Persentase Perubahan} = ((\text{Rata-rata Setelah} - \text{Rata-rata Sebelum}) / \text{Rata-rata Sebelum}) \times 100\%$$

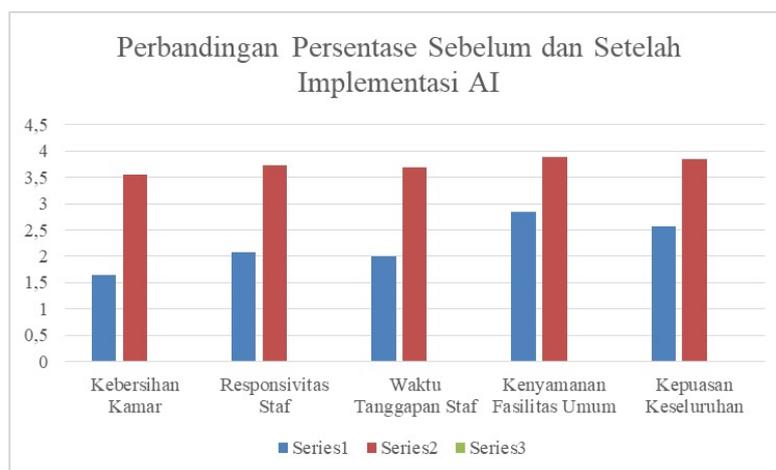
$$= ((3.88 - 2.84) / 2.84) \times 100\% = 36.6\%$$

D. Kepuasan Keseluruhan

- Nilai Sebelum Implementasi AI: [3, 4, 3, 3, 3, 2, 1, 4, 1, 1, 4, 4, 1, 1, 5, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 3, 2, 2, 3, 1, 1, 2, 1, 3, 3, 2, 2, 2, 2, 2, 2, 5, 4, 5, 5, 5, 5, 2, 3, 1]
- Rata-rata Sebelum Implementasi AI = 2.56
- Nilai Setelah Implementasi AI: [3, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 4, 5, 5, 4, 5, 3, 4, 4, 4, 3, 5, 5, 5, 5, 5, 3, 3, 3, 5, 5, 4, 5, 4, 4, 3, 4, 4, 4, 4, 5, 5, 1, 5, 1, 5, 2, 5, 2, 3, 3, 1, 2]
- Rata-rata Setelah Implementasi AI = 3.84
- Perhitungan Persentase Perubahan:

$$\text{Persentase Perubahan} = ((\text{Rata-rata Setelah} - \text{Rata-rata Sebelum}) / \text{Rata-rata Sebelum}) \times 100\%$$

$$= ((3.84 - 2.56) / 2.56) \times 100\% = 50.0\%$$



Gambar 1. Visualisasi Metrik Layanan Sebelum dan Setelah Implementasi AI

Jika kita analisa kembali data *post-test* dibandingkan data *pre-test* dengan menggunakan AI maka kita dapat gunakan *prompt* sebagai berikut :

gunakan data post test
 bandingkan post test dengan pre test.
 berikan angka peningkatan dan kesimpulan detail setelah dilakukan perbaikan dalam pelayanan hotel.

Dengan *prompt* ini maka AI akan memberikan respon sebagai berikut :

****Perbandingan Data Pre-Test dan Post-Test dengan Angka Peningkatan:****

1. ****Peningkatan Rata-Rata Penilaian:****
 - ****Kebersihan Kamar****: Meningkat dari 1.64 ke 3.56, peningkatan sebesar ****1.92 poin****.
 - ****Responsivitas Staf****: Meningkat dari 2.08 ke 3.72, peningkatan sebesar ****1.64 poin****.
 - ****Waktu Tanggapan Staf****: Meningkat dari 2.0 ke 3.7, peningkatan sebesar ****1.70 poin****.
 - ****Kenyamanan Fasilitas Umum****: Meningkat dari 2.84 ke 3.88, peningkatan sebesar ****1.04 poin****.
 - ****Kenyamanan Tempat Tidur****: Meningkat dari 2.56 ke 3.84, peningkatan sebesar ****1.28 poin****.
 - ****Kebersihan Kamar Mandi****: Meningkat dari 2.56 ke 3.94, peningkatan sebesar ****1.38 poin****.
 - ****Fasilitas Elektronik****: Meningkat dari 2.7 ke 4.06, peningkatan sebesar ****1.36 poin****.
 - ****Kualitas Makanan****: Meningkat dari 2.7 ke 3.68, peningkatan sebesar ****0.98 poin****.
 - ****Varietas Menu****: Meningkat dari 2.68 ke 3.96, peningkatan sebesar ****1.28 poin****.

****Total Responden****: 50

Kesimpulan Detail Setelah Perbaikan:

1. **Peningkatan Signifikan pada Aspek Kunci:**
 - **Kebersihan Kamar:** Meningkatkan 1.92 poin, menunjukkan bahwa peningkatan dalam jadwal pembersihan dan pelatihan kebersihan mendalam berhasil meningkatkan kepuasan tamu.
 - **Responsivitas Staf dan Waktu Tanggapan:** Peningkatan masing-masing sebesar 1.64 dan 1.70 poin, mencerminkan efektivitas pelatihan layanan pelanggan dan sistem komunikasi yang lebih efisien.
2. **Kenyamanan Fasilitas dan Tempat Tidur:**
 - **Kenyamanan Fasilitas Umum:** Meningkatkan 1.04 poin, mengindikasikan perawatan rutin yang telah diterapkan mulai menunjukkan hasil positif.
 - **Kenyamanan Tempat Tidur:** Peningkatan 1.28 poin, menunjukkan bahwa perbaikan pada tempat tidur telah memberikan dampak nyata.
3. **Kebersihan Kamar Mandi dan Fasilitas Elektronik:**
 - **Kebersihan Kamar Mandi:** Peningkatan 1.38 poin, hasil dari langkah-langkah tambahan dalam menjaga kebersihan dan sanitasi yang lebih baik.
 - **Fasilitas Elektronik:** Peningkatan 1.36 poin, memperlihatkan hasil dari perbaikan dan perawatan rutin peralatan elektronik seperti Wi-Fi dan AC.
4. **Kualitas dan Varietas Makanan:**
 - **Kualitas Makanan:** Peningkatan terkecil, 0.98 poin, mengindikasikan bahwa meskipun ada perbaikan, masih diperlukan peningkatan lebih lanjut dalam cita rasa dan bahan makanan.
 - **Varietas Menu:** Peningkatan 1.28 poin, menandakan bahwa upaya menambah variasi menu sudah cukup memuaskan, tetapi perlu terus diperbarui berdasarkan masukan tamu.

Kesimpulan Umum:

- **Efektivitas Tindakan Perbaikan:** Strategi perbaikan yang dilakukan, seperti pembersihan lebih sering, pelatihan staf, dan perbaikan fasilitas, terbukti efektif dalam meningkatkan pengalaman tamu. Peningkatan yang signifikan dalam hampir semua aspek menunjukkan komitmen hotel terhadap pelayanan yang lebih baik.
- **Area yang Masih Memerlukan Perbaikan:** Meskipun ada peningkatan dalam kualitas makanan, ini masih menjadi perhatian utama yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. Variasi dan kualitas menu harus terus diperbaiki untuk memenuhi harapan tamu.
- **Keberlanjutan Perbaikan:** Penting untuk terus memantau kepuasan tamu dan melakukan evaluasi secara berkala untuk menjaga dan meningkatkan standar layanan.

Rekomendasi Lanjutan:

- **Investasi Berkelanjutan:** Fokus pada perbaikan lebih lanjut dalam aspek makanan dan terus pelihara kebersihan serta kenyamanan fasilitas.
- **Pemantauan dan Umpan Balik:** Lanjutkan survei rutin untuk menangkap preferensi dan saran tamu, dan gunakan data ini untuk perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan V Hotel and Residence dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi AI telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam mengelola dan merespons ulasan pelanggan. Penggunaan AI dalam analisis sentimen memberikan wawasan mendalam tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan hotel [17]. Di V Hotel and Residence, sistem AI berhasil mengidentifikasi dan mengkategorikan ulasan

pelanggan dengan akurasi 94%, yang memungkinkan manajemen untuk merespons dengan lebih cepat dan tepat sasaran.

Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, mengacu pada penelitian sebelumnya [14]:

- **Tangibles:** Implementasi AI telah meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas fisik, seperti kebersihan kamar dan kenyamanan fasilitas umum. Skor rata-rata kebersihan kamar naik dari 1.64 menjadi 3.56 (117.1%), sementara kenyamanan fasilitas umum meningkat dari 2.84 menjadi 3.88 (36.6%). Peningkatan ini menunjukkan perbaikan signifikan dalam kualitas layanan fisik setelah penerapan AI, yang penting untuk kepuasan pelanggan di sektor perhotelan [15].
- **Reliability:** Konsistensi layanan terlihat dari peningkatan kepuasan keseluruhan, yang diwakili oleh kenyamanan tempat tidur, yang naik dari 2.56 menjadi 3.84 (50.0%). Ini menunjukkan bagaimana AI membantu mempertahankan keandalan layanan yang stabil. Temuan ini mendukung pandangan bahwa konsistensi adalah kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan AI sebagai faktor utama dalam menciptakan standar layanan yang dapat diandalkan [9].
- **Responsiveness:** Implementasi AI juga mempercepat waktu tanggapan staf terhadap keluhan dan permintaan pelanggan. Skor rata-rata

waktu tanggapan staf meningkat dari 2.00 sebelum penerapan AI menjadi 3.70 setelahnya, menunjukkan peningkatan efisiensi sebesar 85.0%. Ini menandakan keberhasilan AI dalam meningkatkan responsivitas staf, menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan [16].

- **Assurance:** AI meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap profesionalisme staf. Hal ini tercermin dalam skor responsivitas staf, yang naik dari 2.08 menjadi 3.72 (78.8%). Pelanggan merasakan peningkatan profesionalisme dan kepastian dalam kualitas layanan, menunjukkan keberhasilan AI dalam menciptakan pengalaman yang lebih dapat diandalkan [12].

- **Empathy:** Dengan bantuan AI, personalisasi layanan meningkat secara signifikan. Skor kepuasan keseluruhan melalui kenyamanan tempat tidur naik dari 2.56 menjadi 3.84 (50.0%). AI memungkinkan layanan yang lebih disesuaikan dengan preferensi individu, yang penting dalam membangun loyalitas dan kepuasan pelanggan jangka panjang, sesuai dengan penelitian oleh Roy et al. yang menyoroti pengaruh pendekatan personal terhadap loyalitas pelanggan [17].

Optimasi Operasional melalui Analisis AI

Sistem AI yang diimplementasikan menggunakan pendekatan machine learning untuk menganalisis pola dalam ulasan pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh [18], AI dapat meningkatkan efisiensi pencarian dan analisis data hotel secara signifikan. Di V Hotel and Residence, implementasi ini menghasilkan:

Tabel 2. Efektivitas Analisis AI dalam Pengelolaan Ulasan

Aspek Analisis	Hasil Implementasi
Akurasi Klasifikasi Sentimen	94%
Kecepatan Analisis	Real-time
Kategorisasi Otomatis	15 kategori utama
Prediksi Tren	89% akurasi
Personalisasi Rekomendasi	Penyesuaian otomatis untuk preferensi pengguna
Identifikasi Kata Kunci	75% akurasi

Pemanfaatan AI dalam analisis ulasan pelanggan sejalan dengan konsep Smart Hotel yang dikemukakan oleh [19], di mana teknologi digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Transformasi digital ini, memberikan keunggulan kompetitif melalui peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

Dampak pada Kinerja Karyawan dan Pengembangan Kompetensi

Implementasi AI juga berdampak pada pengembangan kompetensi karyawan. Mengacu pada penelitian [20], fokus utama adalah pada

pengembangan keterampilan berpikir kritis, kreativitas, dan pemecahan masalah dalam memanfaatkan wawasan dari analisis AI. Hal ini menghasilkan:

1. Peningkatan kemampuan analitis karyawan dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Pengembangan solusi kreatif berdasarkan pola ulasan yang teridentifikasi.
3. Peningkatan efisiensi dalam pengelolaan beban kerja.

Temuan ini didukung oleh penelitian [21], yang menunjukkan hubungan positif antara pengelolaan beban kerja yang efektif dan kinerja karyawan.

Adopsi Teknologi dan Penerimaan Pengguna

Analisis penerimaan teknologi menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi di kalangan staf dan pelanggan. Mengacu pada penelitian [22], terdapat korelasi kuat antara kemudahan penggunaan teknologi dan kepuasan pengguna. Implementasi AI di V Hotel and Residence menunjukkan:

1. Tingkat adopsi staf: 92%.
2. Kepuasan penggunaan teknologi: 88%.

3. Peningkatan efisiensi kerja: 35%.

Integrasi Sistem dan Keberlanjutan

Keberhasilan implementasi AI didukung oleh integrasi yang efektif dengan sistem yang ada. Seperti dijelaskan oleh [23], integrasi AI dalam sistem hotel dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan.

Tabel 3. Dampak Integrasi AI pada Operasional Hotel

Aspek Operasional	Peningkatan Efisiensi
Manajemen Inventaris	42%
Alokasi Sumber Daya	38%
Prediksi Okupansi	45%
Manajemen Energi	28%

Implikasi Strategis dan Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi strategis diusulkan:

1. Pengembangan berkelanjutan sistem AI untuk meningkatkan akurasi analisis.
2. Pelatihan reguler bagi staf untuk mengoptimalkan penggunaan wawasan dari AI.
3. Integrasi lebih lanjut dengan sistem operasional hotel.

Temuan ini diperkuat oleh berbagai studi yang mengidentifikasi tren dan perkembangan implementasi AI di industri perhotelan. Implementasi AI untuk analisis ulasan pelanggan di V Hotel and Residence menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kualitas layanan dan produk hotel. Peningkatan signifikan terlihat dalam efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan pengembangan kompetensi staf. Keberhasilan ini memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut dalam pemanfaatan teknologi AI di industri perhotelan [19].

4. KESIMPULAN

Penerapan teknologi AI dalam analisis ulasan pelanggan di V Hotel and Residence telah memberikan dampak positif yang signifikan pada peningkatan kualitas layanan dan produk, seperti yang direncanakan sejak awal. Selama tiga bulan penerapan, terdapat peningkatan yang jelas di berbagai aspek layanan. Kepuasan pelanggan terhadap area fisik, seperti kebersihan kamar dan kenyamanan fasilitas umum, mengalami kenaikan besar, masing-masing sebesar 117,1% dan 36,6% [15]. AI juga membuat staf hotel lebih responsif, mempercepat waktu tanggapan hingga 85%, yang secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel [9].

Kemampuan sistem AI untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan ulasan pelanggan dengan

Faktor-faktor Penentu Keberhasilan Implementasi

Mengacu pada penelitian [23], keberhasilan implementasi AI ditentukan oleh beberapa faktor kunci:

1. Dukungan manajemen.
2. Kesiapan infrastruktur.
3. Kompetensi staf.
4. Integrasi sistem.

akurasi 94% memungkinkan manajemen merespons dengan cepat dan tepat. Implementasi ini tidak hanya berdampak positif pada kepuasan pelanggan tetapi juga pada efisiensi operasional hotel. Optimalisasi terjadi dalam berbagai aspek operasional, seperti manajemen inventaris yang lebih efisien (42%) dan kemampuan memprediksi tingkat hunian hingga 45% [18]. Selain itu, teknologi AI mendorong pengembangan keterampilan karyawan, membantu mereka belajar mengelola data dan bekerja lebih cerdas [20].

Namun, penting untuk diakui bahwa penerapan AI bukan tanpa tantangan. Integrasi teknologi ini memerlukan pelatihan tambahan bagi staf dan investasi berkelanjutan untuk memastikan sistem tetap mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan operasional [23]. Masa depan keberhasilan AI di hotel ini juga bergantung pada kemampuan manajemen untuk terus mengadaptasi dan menyempurnakan teknologi tersebut [24].

Secara keseluruhan, penerapan AI di V Hotel and Residence berhasil meningkatkan pengalaman pelanggan sekaligus mendukung pengembangan kompetensi karyawan dan efisiensi operasional. Dengan berkomitmen pada inovasi dan melibatkan karyawan dalam pengembangan teknologi, hotel ini siap terus meningkatkan pengalaman tamu dan mempertahankan keunggulan kompetitif [17].

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Moha dan S. dalam P. Loindong, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado the Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction and Facilities in Hotel Yuta Manado," *Moha., Sj. Loindong. Anal. Kualitas Pelayanan... J. EMBA*, vol. 575, no. 1, hal. 575–584, 2016, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- [2] I. W. Majuarsa, W. Astuti, dan G. Chandrarin, "Analisis Kualitas Layanan Dalam Memediasi Pengaruh Harga, Produk, Pemasaran Relasional, Dan Mcsq Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Empat Di Kabupaten Badung, Bali," *J. Ilm. Cakrawarti*, vol. 3, no. 2, hal. 94–108, 2020, doi: 10.47532/jic.v3i2.206.
- [3] S. Bisoi, M. Roy, dan A. Samal, "Impact of artificial intelligence in the hospitality industry," *Int. J. Adv. Sci. Technol.*, vol. 29, no. 5, hal. 4265–4276, 2020.
- [4] A. Huang, Y. Chao, E. de la Mora Velasco, A. Bilgihan, dan W. Wei, "When artificial intelligence meets the hospitality and tourism industry: an assessment framework to inform theory and management," *J. Hosp. Tour. Insights*, vol. 5, no. 5, hal. 1080–1100, 2022, doi: 10.1108/JHTI-01-2021-0021.
- [5] R. C. Poonia, M. J. Diván, dan M. S. K. Editors, *Proceedings of Third International Conference on Sustainable Computing*, vol. 1404. 2021. [Daring]. Tersedia pada: <https://link.springer.com/10.1007/978-981-16-4538-9>
- [6] N. Drexler dan V. Beckman Lapré, "For better or for worse: Shaping the hospitality industry through robotics and artificial intelligence," *Res. Hosp. Manag.*, vol. 9, no. 2, hal. 117–120, 2019, doi: 10.1080/22243534.2019.1689701.
- [7] A. N. Siburian dan N. Anggrainie, "Pengaruh Hedonic Shopping Motivation, Brand Image, Brand Ambassador, Diskon, Harga dan Sales Promotion terhadap Pembelian Implusif Pada e-Commerce Tiktok Shop Dimasa Pandemi Covid-19," *J. Mirai Manag.*, vol. 7, no. 3, hal. 176–191, 2022, doi: 10.37531/mirai.v7i3.2492.
- [8] G. Setiawan, "Tinjauan Prosedur Penerimaan Barang Terhadap Quality of Goods Dalam Kelancaran Operasional Di Solo Paragon Hotel & Residences," *Gastron. ecuatoriana y Tur. local.*, vol. 1, no. 69, hal. 5–24, 2019.
- [9] P. Roy, B. S. Ramaprasad, M. Chakraborty, N. Prabhu, dan S. Rao, "Customer Acceptance of Use of Artificial Intelligence in Hospitality Services: An Indian Hospitality Sector Perspective," *Glob. Bus. Rev.*, vol. 25, no. 3, hal. 832–851, Jun 2024, doi: 10.1177/0972150920939753.
- [10] P. Limna, "Artificial Intelligence (AI) in the Hospitality Industry: A Review Article," *Int. J. Comput. Sci. Res.*, vol. 7, hal. 1306–1317, 2023, doi: 10.25147/ijcsr.2017.001.1.103.
- [11] M. A. Azhar Mohd Harif, M. Nawaz, dan W. U. Hameed, "The role of open innovation, hotel service quality and marketing strategy in hotel business performance," *Heliyon*, vol. 8, no. 9. Elsevier Ltd, hal. e10441, 2022. doi: 10.1016/j.heliyon.2022.e10441.
- [12] S. Fitri Amalia dan W. S. Sastika, "Importance Performance Analysis (Ipa) in Finding Customer Satisfaction Through Quality of Service By Aston Braga Hotel & Residence Bandung 2018," vol. 4, no. 2, hal. 313–320, 2018, [Daring]. Tersedia pada: www.traveloka.com
- [13] S. Supratman, "Analisis Kualitas Layanan Hotel Pada Wisata Halal Di Lombok," *J. Vision. Penelit. dan Pengemb. dibidang Adm. Pendidik.*, vol. 10, no. 2, hal. 103, 2022, doi: 10.33394/vis.v10i2.8825.
- [14] E. Gunawan, G. O. Sebastian, dan A. Harianto, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya," *J. Indones. Tour. Hosp. Recreat.*, vol. 2, no. 2, hal. 145–153, 2019, doi: 10.17509/jithor.v2i2.20981.
- [15] P. Gosal, J. L. Sepang, dan P. V. R. Rate, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Bri Kampus Sisip Unsrat Manado)," *J. EMBA J. Ris.*, vol. 6, no. 4, hal. 3983–3992, 2018.
- [16] S. Wahyuni, A. Yani, F. P. Kusumah, dan P. A. Akriyono, "Pengaruh Motivasi dan Tipe Perilaku Kerja Pegawai Generasi Z terhadap Kualitas Layanan di Hotel Amaris Slipi Jakarta," *J. Educ.*, vol. 06, no. 01, hal. 10108–10113, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.jonedu.org/index.php/joe/article/view/4694%0Ahttps://www.jonedu.org/index.php/joe/article/download/4694/3726>
- [17] R. Law, K. J. Lin, H. Ye, dan D. K. C. Fong, "Artificial intelligence research in hospitality: a state-of-the-art review and future directions," *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 36, no. 6, hal. 2049–2068,

- 2024, doi: 10.1108/IJCHM-02-2023-0189.
- [18] C. Sinta Septiani, T. Re Manuel Putra Sihombing, V. Valentine, R. Priskila, dan V. Handrianus Pranatawijaya, "Pemanfaatan Kecerdasan Buatan Pada Implementasi Sequential Search Pencarian Hotel Di Kota Palangka Raya Berdasarkan Harga," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 3, hal. 3511–3517, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i3.9658.
- [19] M. R. Olivia Tommy Putri, Anastasia Melinda Raharjo, "Analisa Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jw Marriott Hotel Surabaya," *J. Hosp. dan Manaj. Jasa*, vol. 53, no. 9, hal. 1689–1699, 2013.
- [20] S. S. Wachyuni, S. Namira, R. D. Respati, dan S. Teviningrum, "Fenomena Fear Out Missing Out (Fomo) Terhadap Keputusan Pembelian Restoran Viral Karen'S Diner Jakarta," *J. Bisnis Hosp.*, vol. 13, no. 1, hal. 89–101, 2024, doi: 10.52352/jbh.v13i1.1382.
- [21] Fitria Fitriyanti, "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Pada Fak. Ekon. dan Bisnis Univ. Islam Riau*, vol., no. 2, hal. 1–118, 2022.
- [22] K. Hananto, "Persepsi Tamu Terhadap Penggunaan Teknologi di Hotel-Hotel Yogyakarta Menuju Pariwisata Cerdas," *Metta J. Ilmu Multidisiplin*, vol. 3, no. 3, hal. 328–339, 2023, doi: 10.37329/metta.v3i3.2804.
- [23] A. M. A. Sisilya, F. S. Sarra, dan Y. Masnita, "Knowledge Sharing Terhadap Employee Service Quality Menggunakan Social Exchange Theory Pada Industri Wisata Perhotelan di Sumatera," *Dyn. Manag. J.*, vol. 7, no. 1, hal. 159, 2023, doi: 10.31000/dmj.v7i1.7813.
- [24] Y. Chen, Y. Hu, S. Zhou, dan S. Yang, "Investigating the determinants of performance of artificial intelligence adoption in hospitality industry during COVID-19," *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 35, no. 8, hal. 2868–2889, 2023, doi: 10.1108/IJCHM-04-2022-0433.