

RINGKASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam studi ilmu administrasi publik. Hotel adalah sebuah usaha bisnis yang berfokus pada pelayanan dan menyediakan tempat istirahat bagi orang yang sedang melakukan perjalanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus dalam penelitian ini adalah menganalisis manajemen pelayanan hotel menggunakan model kualitas Segitiga Jasa Pelayanan, yang mencakup tiga indikator: strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan sumber daya manusia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo sudah cukup layak untuk di kawasan pedesaan, hal ini terbukti dengan adanya peraturan-peraturan yang begitu ketat, keberadaan berbagai usaha lain di sekitar hotel, serta banyak pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan hotel tersebut. Tiga indikator yang di teliti, yaitu strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan sumber daya manusia, saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Seorang manajer telah merumuskan visi misi sebagai salah satu strategi perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam bisnis perhotelan, dan kehadiran hotel ini juga memberikan dampak positif bagi wilayah sekitar, seperti mengurangi pengangguran, meningkatkan bisnis di bidang kuliner, dan pembangunan bangunan lain di sekitar hotel, seperti exit tol Gending.

Kata Kunci: *Pelayanan, Hotel, Model Manajemen*