

DAFTAR PUSTAKA

- Afian, T., & Donny Agung Saputra, R. (2021). Inovasi Fasilitas Perpustakaan Sekolah Dasar Dalam Meningkatkan Minat Baca. *Jurnal Visionary : Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.33394/vis.v6i1.4083>
- Afrianto, M., Darwanto, A., & Sudaryanto, A. (2019). Sistem Backup Konfigurasi Router Secara Otomatis Dengan Shell Script (Studi Kasus : Pt Nettocyber Indonesia). *Konvergensi*, 15(1). <https://doi.org/10.30996/konv.v15i1.2833>
- Al-Saqqah. (2022). The Role of Marketing Intelligence in Achieving Competitive Advantage Case Study: Internet Service Provider Companies in The Gaza Strip. In *Jurnal Pendidikan dan Konseling* (Vol. 5, Issue 1).
- Aprilia, E. M. (2023). Strategi Bauran Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan (Pada Home Industry Keripik Tempe A-Syifa Di Desa Manisrenggo Kota Kediri). *Doctoral Dissertation, IAIN Kediri*, 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arman, Nugraha, & Selamat. (2020). Perancangan Strategi Pemasaran Produk Tas Kulit di Kota Bandung dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Strengths, Opportunities, Aspirations, Results (SOAR). *Prosiding Teknik Industri*, 71–79.
- Bruijl, G. H. T. (2018). The Relevance of Porter's Five Forces in Today's Innovative and Changing Business Environment. *SSRN Electronic Journal*, January. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3192207>
- Burhan, G. F., & Mansur, A. (2021). Marketing Strategy Planning Based on Customer Value. *PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering)*, 4(2), 29–40. <https://doi.org/10.21070/prozima.v4i2.1309>
- Cay, S., & Irnawati, J. (2020). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan (studi kasus UMKM di Tangerang Selatan). *Jurnal Mandiri* :

Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi, 4(2), 160–170.
<https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.132>

- Danylyshyn, B., Olshanska, O., Zabaldina, Y., Mazurets, R., Khlopiak, S., & Pivnova, L. (2021). Designing a marketing strategy for the development of industrial tourism in the region. *Journal of Optimization in Industrial Engineering*, 14(1), 19–26. <https://doi.org/10.22094/JOIE.2020.677809>
- De Chernatony, L., & Dall’Olmo Riley, F. (1999). Experts’ views about defining services brands and the principles of services branding. *Journal of Business Research*, 46(2), 181–192. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(98\)00021-6](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(98)00021-6)
- Dwi, W., Supriandi, & Pontoan, D. R. (2023). Menguji Hubungan Antara Strategi Pemasaran, Loyalitas Pelanggan, Keterlibatan Karyawan Terhadap Profitabilitas UMKM Kuliner di Kota Bandung. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 2(02), 45–56. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v2i02.337>
- Fauzan, R., & Jayanti, A. (2019). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Pejualan Dengan Menggunakan Blue Ocean Strategy Model Pada Usaha Sanjai Nitta Bukittinggi. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 49–54.
- Golmaghani, M. M., Kheiri, B., & Karimizand, M. (2023). Design and validation of marketing audit model of fixed internet provider companies. *Int. J. Nonlinear Anal. Appl. In Press*, 14(October 2022), 2008–6822. <http://dx.doi.org/10.22075/ijnna.2022.29014.4042>
- Grönroos. (1980). Designing a long range marketing strategy for services. *Long Range Planning*, 13(2), 36-42.
- Hattah. (2023). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Daya Tarik, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Claro Di Kota Makassar. In *Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin*.
- Herdayati. (2019). Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian. *ISSN 2502-3632 ISSN 2356-0304 J. Online Int. Nas. Vol. 7 No. 1, Januari–Juni 2019 Univ. 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689-1699.
- Hulu, B., Dakhi, Y., & Zalogo, E. F. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Volume Penjualan Pada Ud.Mitra Kecamatan Amandraya. *Jurnal Riset Manajemen Dan Binsis*, 6(2), 16–25.

- Isti'adah, D. A. (2016). *Pengaruh Diskon Harga, Varian Produk Dan Citra Toko Terhadap Minat Beli Konsumen di Toserba Berkah Bangsri Jepara* (Doctoral dissertation, STAIN Kudus).
- Kabukin. (2013). Reviewing the Blue Ocean Strategy - Is the Blue Ocean Strategy valid and reliable? *Journal of Business Research*, 7(1), 4. <http://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S1363919610002684%5Cnhttp://thescipub.com/abstract/10.3844/ajebasp.2014.1.10%5Cnhttp://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1877042814039974%5Cnhttp://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1746068913001375%5Cnhttp://>
- Kanyi , E. G., & Kihara, A. (2022). Influence of Innovation Strategies on Performance of Internet Service Provider Companies in Nairobi Kenya. *Journal of Business and Strategic Management*, 7(3), 1–29. <https://doi.org/10.47941/jbsm.954>
- Kesumaningrum, M., Lan, W. P., Sulaiman, F., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Analisis Rekrutmen Sumber Daya Manusia di PD . Anugrah Mas Perkasa. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi (SENSASI)*, 416–418.
- Khalid. (2021). Marketing Culture and Its Role In Enhancing Competitive Advantage/A Survey Study In Nowruz, The Internet Service Provider in Duhok. *Tanmiyat Al-Rafidain*, 40(132), 287-303., 287–303.
- Khoirunnisa. (2019). Analisis Penerapan Strategi Generik Porter Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan (Studi Kasus Bisnis Kuliner Sehat “Naturicha Healthy Food and Drink”). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 275-291., 1(2), 506–515. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Kholik, A., & Laeli, S. (2020). Keunggulan Bersaing Berkelanjutan Sekolah Alam Berbasis Model Resource-Based View. *Tadbir Muwahhid*, 4(1), 73. <https://doi.org/10.30997/jtm.v4i1.2540>
- Kim, Y. A., Song, H. S., & Kim, S. H. (2009). A new marketing strategy map for direct marketing. *Knowledge-Based Systems*, 22(5), 327–335. <https://doi.org/10.1016/j.knosys.2009.02.013>
- Kotler. (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. *Jilid 1. Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, Philip, & Armstrong. (2014). Prinsip-Prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid 1. In *Jakarta:Erlangga*.
- Kusumah. (2022). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Daya

- Saing (Kasus Industri Toko Kue Di Kec. Cileunyi Kab. Bandung). In *Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi*.
- Lestari, S., Samihardjo, R., & Sapanji, R. A. . V. T. (2023). Pelatihan Brand Identity Untuk UMKM: Meningkatkan Kesadaran Merek dan Daya Saing di Era Digital. *Abdimasku : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 490. <https://doi.org/10.33633/ja.v6i2.1247>
- Madsen, D. Ø., & Slåtten, K. (2019). Examining the emergence and evolution of blue ocean strategy through the lens of management fashion theory. *Social Sciences*, 8(1). <https://doi.org/10.3390/socsci8010028>
- Mason, R. B. (2007). *MASON RB A Marketing Mix Model for a Complex and Turbulent Environment Acta Commercii*. 236–254.
- Mubarok, D. A. A., Rahmi, P. P., & Sarah, S. (2023). Pemasaran Kewirausahaan Dan Kinerja Pemasaran Ukm Makanan Dan Minuman Di Jawa Barat. *Analisis*, 13(1), 146–166. <https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2530>
- Murdiana, R. (2020). E-Commerce marketing strategies in industry 4.0. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy*, 2(1), 30–41.
- Naila Faradila. (2023). Penerapan Digital Marketing Pada Keputusan Pemesanan Kamar Hotel. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 109–115. <https://doi.org/10.56127/jekma.v2i2.617>
- Nareswari, M. M. P., Warnaningtyas, H., & Imron, M. (2022). Pengaruh Strategi Segmenting, Targeting Dan Positioning Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Respiro Di Madiun. *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 198–205. <https://doi.org/10.33319/jeko.v11i2.127>
- Nikmah, M., & Siswahyudianto, S. (2022). Strategi Diferensiasi untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif pada UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 4(1), 66–82. <https://doi.org/10.51353/jmbm.v4i1.627>
- Pamungkas. (2022). Perancangan Strategi Pemasaran UMKM Studi pada UMKM Boneky. *Journal of Research on Business and Tourism*, 2(1), 57–68.
- Pavesic, D. (2012). *Setting the Table: The Transforming Power of the Hospitality*

Business, by Danny Meyer. New York: HarperCollins Publishing

- Pranantha, Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.* Universitas Islam Indonesia.
- Purba. (2019). Analisis strategi bersaing dalam persaingan bisnis properti residensial (rumah tinggal) di Kota Manado. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 7(4).
- Putri, N. H., Sari, N. S., & Rahmah, N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Riset Konsumen: Target Pasar, Perilaku Pembelian Dan Permintaan Pasar (Literature Review Perilaku Konsumen). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), 504–514. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/998%0Ahttps://dinastirev.org/JIMT/article/download/998/633>
- Renko, N. (2023). Designing Marketing Strategy Using the Five Competitive Forces of Small Bakery in Croatia. *International Journal of Management Cases*, 376–386.
- Rindi. (2023). Analisis Preferensi Dan Pola Konsumsi Konsumen Ayam Beku Best Meat Di BAndar Lampung. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Rismanto, D., & Nuryani. (2022). Strategi Pemasaran Pengusaha Umkm Di Desa Sirnobojo Marketing Strategy of Umkm Entrepreneurs in Sirnobojo Village. *Al Basirah Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 2798–5946. <https://doi.org/10.58326/jab.v2i2.43>
- Rosano, A., & Sudaradjat, D. (2023). Pemeriksaan Maturitas Manajemen Infrastruktur Bagian Pusat Data Bank XYZ Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V.3. *Remik*, 7(2), 884–895. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12191>
- Sari, G. I., Widyastuti, T., Daito, A., & Rachbini, W. (2023). Determinants of The Quality of Financial Reporting Audit Quality as an Intervening Variable (Study on Regional State-Owned Bank Associations Banten). *Management, Business and Social Science (IJEMBIS) Peer-Reviewed-International Journal*, 3(3), 959–983. <https://cvodis.com/ijembis/index.php/ijembishttps://doi.org/10.59889/ijembis.v3i3.222>
- Shaw, E. H. (2012). *Marketing strategy: From the origin of the concept to the*

- development of a conceptual framework. *Journal of Historical Research in Marketing*, 4(1), 30–55. <https://doi.org/10.1108/17557501211195055>
- Silvia. (2024). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus : Pembelian Laptop Merk Asus Pada CV . Golden IT Store Banjarmasin) Dalam menunjang pekerjaan sehari-hari komputer dan peralatan IT (Informatics atau lembaga . Dengan peran ko. In *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 250-256. (Vol. 2, Issue 2).
- Simamora. (2003). Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable. In *Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama*.
- Stringam, B. B., & Gerdes, J. H. (2021). Hospitality and Tourism Information Technology. In *Hospitality and Tourism Information Technology* (Issue September). <https://doi.org/10.5038/9781732127593>
- Sudrartono, T. (2019). Efektivitas Strategi Bauran Pemasaran terhadap Daya Saing Produk Boneka. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 121–129.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sumarwan. (2010). Pemasaran Strategik (Prespektif Value-Based Marketing & Pengukurab Kinerja). *IPB Pres. Bogor*.
- Sunariani. (2022). Strategi Pemasaran Indihome Menghadapi Persaingan Di Masa Adaptasi Covid-19. *Media Bina Ilmiah*, 17(3), 519-524., 5(September), 188–194.
- Sunyoto. (2015). Strategi Pemasaran. In *Yogyakarta: CAPS*.
- Susilo. (2023). Model Pemasaran Digital Operator Seluler Digital Indonesia ByU. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(2), 1966-1979., 4(1), 88–100.
- Syahrin, A., Sitanggang, M. L., Masri, I., & Oktrivina, A. (2023). Bauran pemasaran, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian berdampak pada loyalitas konsumen Apotek. *Jurnal STEI Ekonomi*, 32(2), 145–160. <https://doi.org/10.36406/jemi.v32i02.1317>
- Syuhada, R., Isyanto, P., & Yani, D. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Café & Restoran Kokok Petok Di Cimalaya Wetan. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 24(1), 54–65.

<https://doi.org/10.29103/e-mabis.v24i1.1011>

- Tampubolon. (2022). Optimalisasi Sistem Jaringan Local Area Network (Lan) Pada Hotel Harvani. In *Doctoral dissertation, STMIK Palcomtech* (Vol. 3, Issue 1).
- Tarigan. (2022). *Pengembangan Model Bisnis dan Strategi Pemasaran Keripik Pisang Noel*. Universitas Andalas.
- Taufik. (2012). Mengembangkan strategi dan rencana pemasaran. *Jurnal PUSDANSI*, 2(3), 2(7), 1–11.
- Timotius, V., Sukpto, P., Manajemen, M., Ekonomi, F., & Parahyangan, U. K. (2020). Perancangan usulan strategi pemasaran (4p+ 4c) untuk meningkatkan penjualan traktor cv c. In *FORUM EKONOMI* (Vol. 22, No. 2, Pp. 296-306)., 22(2), 296–306.
- Wahdaniah, I., & Sari, A. (2021). Pembeli adalah Raja: Strategi Komunikasi Pemasaran Konvensional Warung Spesial Sambal Menghadapi Persaingan Pasar Modern. *Journal of Servite*, 2(1), 37. <https://doi.org/10.37535/102002120204>
- Wardana. (2018). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA BISNIS INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP) DI SOFTLINK. NET (Studi Kasus di Kecamatan Sumbang, Baturaden, dan Cilongok). In *Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto*.
- Widyanti, R., & Basuki, M. S. (2021). *Perilaku Organisasi (Teori dan Konsep) Jilid 1*.
- Yadete, & Kant, S. (2023). Meta Analysis of Marketing Innovation on Firm's Performance of Small & Medium Enterprises with the Moderating effect of Government Support Program: In case of Selected Sub-Cities of Addis Ababa, Ethiopia. *OPSearch: American Journal of Open Research*, 2(2), 152–164. <https://doi.org/10.58811/opsearch.v2i2.41>

LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Cinky Priyanto
 NIM : 82312223001
 Tempat, Tanggal Lahir : Ciamis, 23 Oktober 1991
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Agama : Islam
 Kebangsaan/Suku : Indonesia/Sunda
 Status : Menikah
 Alamat : Dusun Bojongaren RT03 RW04, Desa Pagergunung, Kec. Pangandaran, Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396

B. Jenjang Pendidikan

SD : SDN Pagergunung
 SMP : SMP Negeri 3 Pangandaran
 SMS : SMA Negeri 1 Banjar
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

C. Nama Orang Tua

Ayah : H. Senuk (Alm.)
 Pekerjaan : -
 Ibu : Hj. Uci
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Dusun Pasirkored RT03 RW16 Desa Sidomuluyo, Kec. Pangandaran, Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat digunakan seperlunya.

Lampiran 2: Transkrip Wawancara

Informan 1 (ID: AA)

- Nama : Tita rosita
 Asal Perusahaan/Hotel : Hotel grand Mutiara
 Posisi/Jabatan : General Manager
- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *75 kamar 300 pax*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *Telkom*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Selalu lemot pada saat weekend atau cuaca buruk*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Mengingat sangat pentingnya untuk akses online jadi apabila sering gangguan menghambat komunikasi, dan komplain tamu meningkat*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Iya sangat memengaruhi*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Komunikasi antar tamu terganggu, online travel terganggu dll*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Menguntungkan dalam segi komunikasi dan lancar*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Pelayanannya dan kestabilannya mas*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Sistem perhotelan mudah-mudahan dalam waktu dekat*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan

penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?

- Informan : *Belum tau harus ada sosialisasi terlebih dahulu*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Belum tau*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Iya*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Pelayanan tamu dari guest comment*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Kalau tujuannya biar tamu betah bisa jadi*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Belum pernah mencoba mas belum yakin*

Informan 2 (ID: BB)

Nama : Muhammad Fachry Zuhad
 Asal Perusahaan/Hotel : Menara Laut Hotel Pangandaran
 Posisi/Jabatan : General Manager

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
- Informan : *49 Kamar 152 pax ideally*
- Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
- Informan : *Jabarlink*
- Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
- Informan : *Relatif tidak ada masalah*
- Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
- Informan : *1. Tingkat Ketersediaan dan keberlanjutannya, 2. Kekuatan sinyal, jangkauan yang merata dan stabil, 3. Tidak adanya asistensi (SDM Dan technical support) dalam operational dan problem solving*
- Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
- Informan : *Sangat memengaruhi, tamu menuntut kekuatan dan kestabilan internet hotel.*
- Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
- Informan : *Ada lah... 1. Terganggunya remote system, 2. Terganggunya penjualan: Akses ke online travel agent tidak bisa di kontrol, on line reconfirmation terganggu, 3. Terganggunya admisttrasi kantor: email, update web Dan medsos. Dll*
- Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
- Informan : *Jelas menguntungkan. 1. Penunjang kebutuhan tamu, 2. Image hotel jadi lebih baik nah, 3. Operational office dan selling lebih lancar*
- Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
- Informan : *Kestabilan sinyal, kunjungan/ audit jaringsn secars berkala untuk menjjaga kualitas sinyal.*
- Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
- Informan : *Dimasa yang akan datang: IPTV*

- Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan sistem sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
- Informan : *Cocok, kebetulan kan kita baru kontrak*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Layanan after salesnya*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Pernah.. sangat memengaruhi, bahkan menurunkan rating guest comment di Traveloka (sebelum menggunakan Jabarlink)*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Parameter: 1. Guest comment langsung (disampaikan tamu secara langsung) : bila tidak ada komplain, kami anggap tamu puas. 2. Review tamu di google, traveloka dll., para tamu menuliskan kesan menginap termasuk didalamnya soal internet, bila ada keluhan, akan difollow up*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *1. Kestabilan sinyal sesuai kesepakatan berlangganan, 2. Quick responses untuk problem solving*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *1. Offering, installation, servicing Dan maintenance yang sesuai, 2. Pendekatan personal yang komunikatif (tidak offer promise), 3. Well inform bila ada kendala layanan*

Informan 3 (ID: CC)

Nama : Nurman Solihin
 Asal Perusahaan/Hotel : Laut Biru Resort Hotel
 Posisi/Jabatan : Manager

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *208 /maximal 800 pack*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *Telkom*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Masih terkendala pembagian/ manajemen bandwidth dan kondisi lemot ketika okupansi hotel atau pangandaran sedang ramai / high season.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Jaringan tiba-tiba terputus saat mati lampu dan Kondisi lemah / lemot saat digunakan sedang meeting atau rapat.*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Ya, sangat berpengaruh*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Ada, kegiatan zoom meeting dan input data sistem.*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Ya tentu saja*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Lebih stabil dan bisa untuk manajemen bandwidth sehingga lebih mudah untuk me-manage internet sesuai kebutuhan.*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *IPTV menarik*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan

- cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
- Informan : *Cocok*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Bandwidth dedicated yang stabil dan cepat*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Pernah, sangat berpengaruh*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Ya, berbagai macam cara untuk evaluasi kita lakukan*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Ya sesuai mas*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Ada yang sesuai cuma balik lagi owner yang nentukan*

Informan 4 (ID: DD)

Nama : Agung Firmansyah
 Asal Perusahaan/Hotel : Hotel Blue Orchid Pangandaran
 Posisi/Jabatan : General Manager

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *37 Kamar 88 Pack*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *Indihome(Telkom)*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Untuk saat ini tidak*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Down pada saat banyak tamu*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Sangat berpengaruh, karena internet bisa di katakan paling utama dalam perhotelan.*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Kendala pada saat adanya Meeting dari Corporate maupun Government*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Bisa jadi, Faktor internet yang kualitasnya bagus sangat di cari oleh tamu.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Belum saya identifikasi mas.*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Kalau saat ini saya butuh PMS*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed*

- service(JIMS)*, dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
- Informan : *Sepertinya sangat cocok*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Nah ini juga belum tahu mas.*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Sangat mempengaruhi karena dampak komplekstan tamu*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Kepuasan pelanggan sangat utama, untuk mengukurnya pada saat tamu check out selalu ditanyakan kepuasan pelanggan*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Belum bisa komentar belum pernah nyobain*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Belum bisa menjawab perlu diskusi lebih intensif*

Informan 5 (ID: EE)

- Nama : Evah
 Asal Perusahaan/Hotel : Rose inn hotel pangandaran
 Posisi/Jabatan : Pengelola setara Manager
- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *19 room, tergantung*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *Telkom*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Saat pangandaran rame pengunjung dan saat hotel full booking sering buffering internetnya, juga lelet terkadang 'luplep' signalnya.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Takut terjadi double booking saat internet kurang bagus di hotel pas saat pariwisata pangandaran rame oleh pengunjung. Komplain-an tamu juga karena ini pengaruh ke smart tv kami, loading terus .*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Ya sangat memengaruhi. Karna internet(wifi) termasuk dlm fasilitas hotel kami.*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Ada yaitu reservasi hotel (bookingan via online)*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Ya sangat menguntungkan.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Internet harus tetap stabil tidak buffering, walaupun kondisi pariwisata pangandaran lagi rame pengunjung maupun sedang sepi pengunjung, supaya para tamu yg menginap bisa nyaman tanpa ada komplain ke pihak hotel ya.*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Ya ada mas, untuk pengembangan hotel*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi

pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?

- Informan : *Ya sangat cocok sekali, supaya internetnya bisa stabil setiap saat.*
- Wawancaraer : *Manakah dari feature Jabarlink Internet Managed service yang paling menarik bagi Anda?*
- Informan : *pengadaan perangkat kesetiap kamar/ruangan.*
- Wawancaraer : *Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?*
- Informan : *Belum pernah, karena kami dari awal sampe sekarang masih tetap menggunakan Telkom ya.*
- Wawancaraer : *Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?*
- Informan : *Ya sangat jadi perhatian untuk peningkatan service kami terhadap tamu . Jika tidak banyak komplain dan dikolom revieww semua komentar bagus dan puas dan juga banyak tamu yg kembali lagi menginap di hotel kami.*
- Wawancaraer : *Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet Managed service dalam upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?*
- Informan : *Tidak ada invest besar di awal, tidak perlu ada biaya maintenace, serta penggantian perangkat rusak saat masih ada kontrak.*
- Wawancaraer : *Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.*
- Informan : *Hampir sama dgn layanan telkom, cuma kelebihanannya dari JIMS ada kelebihan selalu stabil dan layanan bandwidth dedicated.*

Informan 6 (ID: FF)

Nama : Slamet Riyadi
 Asal Perusahaan/Hotel : Holiday Beach Inn
 Posisi/Jabatan : Manager

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *36 kamar total, Pack tergantung pa.*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *Indihome(Telkom)*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Sementara tidak ada*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Saat eror*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Sangat memengaruhi*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Ada yang berkaitan dengan kegiatan online.*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Sangat menguntungkan*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Kekuatan sinyal*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Sementara belum ada*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
 Informan : *Bisa jadi cocok*

- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Pengelolaan IT*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Pernah dan sangat berpengaruh*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Ya dengan cara melihat berapa banyak complain-an tamu*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Tidak perlu investasi besar di awal yang kadang-kadang susah untuk direalisasikan sama owner.*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Belum perlu kayaknya di hotel kita mas. Belum bisa komen.*

Informan 7 (ID: GG)

Nama : Iwan setiawan
 Asal Perusahaan/Hotel : Krisna beach hotel
 Posisi/Jabatan : General manager

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *164 kamar 500 pack*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *CIFO Dedicated BW.*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Tidak ada.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Sinyal kurang baik.*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Iya.*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Iya, sistem aplikasi jadi terhambat.*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Ya.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Kecepatannya.*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Tidak ada untuk sekarang.*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
 Informan : *Cocok sih.*

- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Belum tahu.*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Ya. Pernah.*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Dari respon tamu baik langsung maupun tidak kaya review.*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Tidak tahu untuk saat ini.*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Belum terbayang si mas, tapi yang jelas layanan jangan sampai jelek aja.*

Informan 8 (ID: HH)

Nama : Merzy Alvino
 Asal Perusahaan/Hotel : Hotel Bulak Laut
 Posisi/Jabatan : General Manager

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *30 Kamar*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *CIFO*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Belum ada*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Koneksi internet terputus dan respon keluhan lama ditanggapi oleh ISP*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Ya, sangat berpengaruh karena hampir semua tamu membutuhkan layanan multimedia online*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Ada, karena semua departemen kami mulai dari reservasi, management termasuk accounting memerlukan koneksi internet, sehingga jika internet mati kami harus melakukan pekerjaan secara manual dan harus mempunyai back up data.*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Ya tentu saja, peningkatan layanan internet akan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga meningkatkan penilaian terhadap hotel kami.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Koneksi yang stabil, layanan customer service yang cepat respon dan melayani selama 24 jam, layanan back up jaringan apabila jaringan utama terputus.*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *PMS, misalnya provider punya aplikasi Adds on yang berhubungan dengan perhotelan*

- Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
- Informan : *sangat dibutuhkan sekali dengan konsep JIMS tersebut, karena kami dapat menekan investasi tanpa merasa khawatir akan terjadinya kerusakan perangkat tersebut.*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Perangkat gratis, layanan 24 jam, backup jaringan, garansi jaringan tanpa terputus.*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Ya sangat berpengaruh, hal itu menimbulkan banyak komplain dari customer akhirnya Pindah dari layanan broadband ke layanan dedicated*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Ya, beberapa cara yang kami lakukan antara lain: Membuat quiz satisfaction setiap tamu cek out, fo dan fb nanya ke customer langsung mengenai fasilitas dan layanan hotel*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Ya, karena memang itu yang kami harapkan dari provider ISP yaitu pengadaan perangkat dan layanan teknis 24 jam, karena kami tidak memiliki teknisi jaringan sendiri*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Ya, yaitu pengadaan perangkat gratis sesuai kebutuhan sehingga tidak ada area yang tidak tercover oleh jaringan internet.*

Informan 9 (ID: II)

- Nama : Andi
 Asal Perusahaan/Hotel : Hotel Grand Pacific
 Posisi/Jabatan : General Manager Hotel
- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *72 kamar*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *Telkom*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Koneksi jaringan lelet dan penanganan keluhan yang lambat*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Layanan operasional terhambat, kepuasan pelanggan terus menurun.*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Sangat berpengaruh, karena hampir semua tamu menggunakan gadget untuk kebutuhan mereka*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Masalah konektifitas sangat berpengaruh dengan kegiatan operasional karena untuk melakukan reporting management banyak yang dilakukan secara daring*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Ya, tentu ini akan sangat menguntungkan, dengan koneksi yang stabil kegiatan operasional menjadi lancar.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Koneksi internet stabil, layanan purna jual yang baik, respon keluhan yang cepat dan tepat*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Untuk saat ini kami hanya berlangganan layanan internet only, tapi kebutuhan layanan lain seperti IPTV dan sistem perhotelan jika ada akan sangat membantu.*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system

- sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
- Informan : *Sangat cocok, karena saat ini management hotel sulit untuk mengajukan biaya pengadaan perangkat. dengan adanya layanan tersebut kami dapat meningkatkan layanan internet tanpa investasi besar tentu sangat cocok.*
- Wawancaraer : *Manakah dari feature Jabarlink Internet Managed service yang paling menarik bagi Anda?*
- Informan : *pengadaan perangkat jaringan gratis sesuai kebutuhan dan dapat dilakukan secara bertahap.*
- Wawancaraer : *Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?*
- Informan : *Operasional hotel terganggu, dan banyak keluhan yang datang dari tamu.*
- Wawancaraer : *Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?*
- Informan : *Tentu saja, untuk mengukur kepuasan tamu kami lakukan evaluasi terhadap keluhan-keluhan tamu yang masuk.*
- Wawancaraer : *Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet Managed service dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?*
- Informan : *Keunikan dari layanan Jabarlink ini adalah di pengadaan perangkatnya yang gratis dan investasi bertahap.*
- Wawancaraer : *Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.*
- Informan : *Cukup sesuai karena paket layanan internet dedicated sesuai dengan kebutuhan tanpa batasan minimum order*

Informan 10 (ID: JJ)

Nama : Arief Solihin
 Asal Perusahaan/Hotel : Grand Aquarium Hotel
 Posisi/Jabatan : General Manager

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
- Informan : *Jumlah Kamar 62. Jumlah Pax tinggal dikali 4 pa.*
- Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
- Informan : *Telkom*
- Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
- Informan : *Saat ini masih Baik*
- Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
- Informan : *Kekhawatiran apabila sewaktu full Booking kamar , kondisi Internet tidak mencukupi kebutuhan Tamu*
- Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
- Informan : *Pada masa ini kebutuhan internet sangat memengaruhi kondisi tamu yang menginap*
- Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
- Informan : *Dampak dalam operasional hubungan antar departemen sangat terganggu untuk saling koordinasi.*
- Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
- Informan : *Menguntungkan kepada hunian kamar dan operasional kegiatan Hotel*
- Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
- Informan : *Ditingkatkan dalam layanan dari provider harus ditingkatkan didalam persaingan saat ini.*
- Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
- Informan : *Sistem perhotelan dan pelayanan berkaitan dengan IT-nya*
- Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya

instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?

- Informan : *Sangat Cocok untuk pemenuhan kebutuhan Hotel*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Program yang jabarLink(JIMS) sebagai solusi yang ditawarkan*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Pernah dan tamu complaint , operasional agak terganggu*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Sangat menjadi perhatian kami dibidang jasa pelayanan, karena ukurannya adalah terhidar dari komplain tamu yang menginap dan operasional berjalan lancer.*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Semoga menjadi solusi untuk layanan internet di hotel*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Tidak ada modal pertama yang memberatkan konsumen.*

Informan 11 (ID: KK)

- Nama : Kuswanto
 Asal Perusahaan/Hotel : The Arnawa Hotel Pangandaran
 Posisi/Jabatan : General Manager
- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *70 kamar kalo pack tergantung*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *CIFO*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Tidak ada*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Down ketika musim ramai atau high season*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Sangat memengaruhi yang jelas pasti komplain*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Management system tidak dapat operational, kepuasan tamu juga jadi tidak terpenuhi.*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Sangat menguntungkan*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Kualitas dan pelayanan*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *IPTV mungkin ya.*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?

- Informan : *Cocok*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Kwalitas baik, pelayanan baik biaya murah*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Jelaslah mas*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Benar, dengan cara kuisisioner atau tanya langsung*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Maaf belum tau profil Jabarlink nya*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Karena Belum tahu jabarlink jadi ga bisa berkomentar*

Informan 12 (ID: LL)

- Nama : Oscar Marbun
 Asal Perusahaan/Hotel : Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran
 Posisi/Jabatan : General Manager
- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *268 Room 1000 pack*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *CIFO dan Telkom*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Iya, follow up maintenancenya*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Lambat dan kebutuhan tambahan Internet di dalam Ruang Meeting*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Iyaa jelas untuk saat ini semua orang nanya nya wifi terus karena tamu ga cuma datang untuk liburan saja.*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Tentu saja sistem bisa tidak berjalan, penyakitnya kadang kadang sederhana mati lampu disaat hotel penuh, otomatis semua mati.*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Iyaa pasti*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Sesuai kebutuhan cepat dan responsif dalam setiap masalah*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *PABX dan IPPhone*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan

- cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
- Informan : *Saat ini kita sudah ada kontrak, jadi tidak komentar dulu.*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Saya belum tahu ya.*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Saat ini belum terjadi.*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Iyaa sangat perlu dan penting dan melakukan Guest Survey atau guest comment.*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Saya belum tahu.*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Saya belum tahu.*

Informan 13 (ID: MM)

- Nama : M Fikri Haikal
 Asal Perusahaan/Hotel : Nyiur Indah Beach Hotel Pangandaran
 Posisi/Jabatan : FO (atas permintaan owner)
- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *18 Kamar*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *Indihome(Telkom) & CIFO*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Sedikit masalah karena koneksi internetnya tidak begitu kuat , terkadang koneksi jaringannya suka hilang .*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Yang saya khawatirkan kualitas jaringan internetnya kurang baik saat dalam kondisi tamu hotel full dan koneksi internetnya tidak berfungsi dengan baik.*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Memengaruhi, kebanyakan tamu saat cek-in hotel yang ditanya ada wifinya gak.*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Ada pasti.*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Menurut saya iya.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Dari kualitas jaringannya, sinyal yang kuat, terutama harus masuk sampai ke ruang kamar tamu*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Belum ada, internet baik saja sudah cukup*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya

instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?

- Informan : *Belum bisa berkomentar kayaknya harus ngobrol dulu sama bagian enginer juga*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Kurang tau, tapi klo layanan lebih baik dari yang sekarang mungkin bagus*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Pernah, iya sangat memengaruhi*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Iya tentu, Karena kamar tidak terlalu banyak kita interaksi langsung.*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Belum faham.*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Perlu sosialisasi lanjutan baru bisa diskusi mas.*

Informan 14 (ID: NN)

Nama : Siti Lasiah
 Asal Perusahaan/Hotel : Sinar Rahayu 2
 Posisi/Jabatan : Pemilik

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *120 kamar*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *Indihome*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Ya seringkali dikondisi pengunjung ramai ada saja gangguannya.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Gangguan saat pengunjung ramai sampai dapat komplain*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *Di hotel kami sih relatif tidak*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Ya, kurang lebihnya mengganggu terutama urusan yang butuh online seperti cek internet banking, cek order dll.*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Ya*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Jarak jangkauan yang lebih luas*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Sementara tidak kami masih jalan secara tradisional*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed service*(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat

- cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
- Informan : *Cocok*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *Belum tahu.*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Belum mengalami.*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Ya. Dari informasi pelanggan yg pernah menginap*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Murah, jangkauan lebih luas.*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Belum ada, Cuma kalo lebih murah menarik.*

Informan 15 (ID: OO)

Nama : Helena Pramuda Wardani
 Asal Perusahaan/Hotel : CV SIP / Sun In Pangandaran Hotel
 Posisi/Jabatan : Chief Accounting

- Wawancaraer : Berapakah jumlah kamar yang dimiliki hotel Anda? Berapa pack maksimal?
 Informan : *89 kamar*
 Wawancaraer : Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini?
 Informan : *CIFO dan Indihome(Telkom)*
 Wawancaraer : Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini?
 Informan : *Sejauh ini tidak, layanan sudah sesuai dengan budget yang kami keluarkan*
 Wawancaraer : Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda?
 Informan : *Jika hotel full, jaringan nya lemot*
 Wawancaraer : Bagaimana menurut Anda, apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu?
 Informan : *50% memengaruhi.*
 Wawancaraer : Apakah ada kegiatan Operasional yang mungkin terdampak jika internet Anda mengalami gangguan?
 Informan : *Ada karena kami pakai sistem dan beberapa perangkat yang perlu layanan internet*
 Wawancaraer : Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas maka ini akan menguntungkan?
 Informan : *Iya, tentu.*
 Wawancaraer : Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal?
 Informan : *Sejauh ini sudah cukup.*
 Wawancaraer : Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya)
 Informan : *Kami sudah pakai sistem, sepertinya kedepan layanan-layanan lain juga diperlukan.*
 Wawancaraer : Jabarlink Internet memberikan solusi all in one meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya *maintenance* dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan *bandwidth dedicated* yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet *Managed*

- service(JIMS)*, dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?
- Informan : *Bisa.*
- Wawancaraer : Manakah dari feature Jabarlink Internet *Managed service* yang paling menarik bagi Anda?
- Informan : *layanan internet dengan BW dedicated yang stabil dan cepat*
- Wawancaraer : Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda?
- Informan : *Tidak*
- Wawancaraer : Apakah kepuasan pelanggan menjadi perhatian bagi Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu?
- Informan : *Banyak tamu yang repeat untuk menginap kembali di hotel kami.*
- Wawancaraer : Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet *Managed service* dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu?
- Informan : *Iya sesuaiilah.*
- Wawancaraer : Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuatu yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda.
- Informan : *Tidak ada, layanan yang ada cukup memuaskan.*

Lampiran 3: Hasil Observasi

Kriteria Observasi

No	Aspek	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya	Tidak menunjukkan pemahaman tentang pentingnya internet.	Menunjukkan pemahaman yang minim dan tidak strategis.	Memiliki pemahaman dasar dan beberapa inisiatif yang berkaitan dengan internet.	Memahami pentingnya kualitas internet dan berupaya untuk peningkatan terus-menerus.	Memiliki pemahaman yang mendalam dan strategis tentang pentingnya kualitas internet.
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil	Tidak menunjukkan kebutuhan akan jaringan internet yang stabil.	Jarang mengalami masalah namun tidak memprioritaskan jaringan yang stabil.	Membutuhkan jaringan internet yang stabil hanya untuk beberapa kegiatan penting.	Kebutuhan akan jaringan yang stabil terlihat dari investasi dan pemeliharaan yang baik.	Menunjukkan ketergantungan tinggi pada jaringan internet yang stabil untuk semua kegiatan.
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet	Jarang menggunakan jaringan internet untuk kegiatan operasional.	Hanya menggunakan internet untuk kegiatan operasional dasar.	Memanfaatkan internet untuk sebagian besar kegiatan tapi belum optimal.	Memanfaatkan internet hampir di semua aspek kegiatan dengan baik.	Memanfaatkan internet secara maksimal dalam semua aspek operasional dan layanan.
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik	Internet digunakan tanpa perencanaan yang matang atau strategi.	Penggunaan internet belum efektif dan masih banyak kekurangan.	Memanfaatkan internet dengan cukup baik namun masih ada ruang untuk peningkatan.	Internet dimanfaatkan dengan strategi yang baik dan memberikan hasil yang positif.	Internet digunakan dengan sangat efektif dan efisien, memberikan nilai tambah yang signifikan.
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan	Internet tidak digunakan dalam kegiatan hotel.	Hanya menggunakan internet untuk beberapa kegiatan dan tidak konsisten.	Memanfaatkan internet di kebanyakan kegiatan namun belum sepenuhnya terintegrasi.	Memanfaatkan internet dalam banyak kegiatan dan terintegrasi dengan baik.	Internet sepenuhnya terintegrasi dalam semua kegiatan dan menjadi bagian penting dari operasional hotel.

1. Hotel Grand Mutiara

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

2. Menara Laut Hotel

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

3. Laut Biru Resort

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

4. Hotel Blue Orchid

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

5. Rose Inn Hotel

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

6. Holiday Beach Inn

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

7. Krisna Beach Hotel

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

8. Hotel Bulak Laut

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

9. Hotel Grand Pacific

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

10. Grand Aquarium Hotel

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

11. The Aranawa Hotel Pangandaran

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

12. Pantai Indah Resort

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

13. Nyiur Indah Beach Hotel

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

14. Hotel Sinar Rahayu 2

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

15. Hotel Grand Mutiara

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

Lampiran 5: Foto Dokumentasi Kegiatan Penelitian.

Keterangan : Kebersamaan penulis bersama beberapa General Manager Hotel



Keterangan : Dokumentasi pengambilan data dan diskusi Hotel Grand Pacific



Keterangan : Dokumentasi pengambilan data dan diskusi Hotel Bulak Laut