

**USULAN KOMBINASI ATRIBUT HOTEL SPARKS
ODEON DENGAN METODE *CHOICE-BASED*
*CONJOINT***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Audry Dwithabakti Tungki

NPM : 2015610180



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2019**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Audry Dwithabakti Tungki
NPM : 2015610180
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN KOMBINASI ATRIBUT HOTEL SPARKS ODEON
DENGAN METODE *CHOICE BASED CONJOINT*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2019

**Kepala Program Studi Sarjana
Teknik Industri**



(Romy Loice, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal



(Romy Loice, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Audry Dwithabakti Tungki

NPM : 2015610180

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

"USULAN KOMBINASI ATRIBUT HOTEL SPAKRS ODEON DENGAN METODE CHOICE BASED CONJOINT"

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 19 Juli 2019

Audry Dwithabakti Tungki
NPM : 2015610180

ABSTRAK

Hotel Sparks Odeon merupakan salah satu hotel yang bersaing dalam industri perhotelan di Sukabumi, namun belum dapat mencapai target tingkat okupansi yang ditetapkan. Perlu dibuat paket penawaran yang sesuai preferensi konsumen agar Hotel Sparks Odeon menjadi pilihan konsumen untuk tinggal. Dilakukan wawancara kepada konsumen mengenai atribut apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih hotel serta kepada manajemen hotel untuk mengetahui atribut apa saja yang disediakan oleh hotel. Metode *Choice-Based Conjoint* adalah metode yang dapat digunakan untuk merancang paket penawaran karena dapat mengevaluasi atribut dan level hotel serta melakukan analisis secara agregat, sehingga diperoleh kombinasi atribut yang sesuai dengan preferensi konsumen. Atribut yang diperoleh kemudian diseleksi sesuai kriteria *actionable*, *communicable*, dan ada tidaknya level atribut tersebut sehingga diperoleh enam atribut yaitu jenis kamar, layanan *breakfast*, tarif hotel per malam, kapasitas kamar, brand hotel, dan desain spot foto. Dilakukan identifikasi level dari keenam atribut lalu dimasukkan ke dalam *Discover CBC* untuk perancangan kuesioner. Pada kuesioner, ditetapkan 1 buah *fixed choice task*, 11 *choice task*, dan 4 buah *prohibitions*. Kuesioner disebarakan secara *online* dan diisi oleh 265 responden. Kombinasi atribut yang paling disukai konsumen adalah jenis kamar *deluxe*, dengan *breakfast*, tarif Rp300.000-Rp400.000 per malam, kapasitas kamar 3 orang, *brand* hotel Sparks Odeon, dan desain spot foto minimalis. Model diuji validitasnya dan memiliki *mean absolute error* sebesar 5.3%. Namun, usulan kombinasi tidak dapat diterapkan pada kondisi *real*. Dilakukan beberapa penyesuaian dan perbandingan menggunakan *Market Simulator* sehingga diperoleh usulan kombinasi yang memiliki nilai *utility* yang tinggi dan dapat diterapkan. Usulan kombinasi atribut adalah jenis kamar *superior*, dengan *breakfast*, tarif Rp400.000-Rp500.000 per malam, kapasitas kamar 3 orang, *brand* hotel Sparks Odeon, dan desain spot foto minimalis.

ABSTRACT

Sparks Odeon Hotel is one of the hotels competing in the hospitality industry in Sukabumi. However, has not been able to reach the target of occupancy level set by its management team. Hotel should offer deals that match with consumer's preference so Sparks Odeon Hotel can be consumers' first choice so stay while in Sukabumi. An interview is done to identify attributes consumers consider in choosing hotel. Interviews were done with consumers regarding what attributes are considered in choosing hotels and with hotel management to find out what attributes are provided by the hotel. Choice-Based Conjoint method is a method that can be used to design a hotel deal because it can evaluate hotel attributes and levels, conducting analysis in aggregate level, so a combination of attributes that are in accordance with consumer preferences is obtained. The attributes obtained are then selected according to the criteria of actionable, communicable, and whether the levels of the attributes are preset. From this process, six attributes were obtained, which were the type of room, breakfast service, hotel rates per night, room capacity, hotel brand, and photo spot design. Levels identification of the six attributes were input into Discover CBC for designing of the questionnaire. There were, 1 fixed choice, 11 choice tasks, and 4 prohibitions determined in the questionnaire. The questionnaire was distributed online and filled out by 265 respondents. The combination of attributes that most consumers like is the type of deluxe room, with breakfast, the rate of Rp300.000-Rp400.000 per night, room capacity of 3 people, The Sparks Odeon hotel brand, and minimalist photo spot design. The model is tested for validity and has a mean absolute error of 5.3%. However, the proposed combination cannot be applied in real conditions. A number of adjustments and comparisons were made using the Market Simulator to obtain a combination proposal that had a high utility value and could be applied. The proposed combination of attributes is the type of superior room, with breakfast, the rate of IDR 400.000-IDR 500.000 per night, room capacity of 3 people, Sparks Odeon hotel brand, and minimalist photo spot design.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas anugerah-nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Kombinasi Atribut Hotel Sparks Odeon dengan Metode *Choice-Based Conjoint*” sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis, atas dukungan dan doa yang telah diberikan selama perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Paulina Kus Ariningsih, S.T., M.Sc selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan perbaikan terhadap proposal skripsi.
4. Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan perbaikan terhadap proposal skripsi.
5. Hotel Sparks Odeon yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan pengamatan dan penelitian.
6. Bapak Fahmi selaku manajemen Hotel Sparks Odeon.
7. Kak Nesa selaku staf *marketing* Hotel Sparks Odeon.
8. Dosen-dosen jurusan Teknik Industri yang telah membagikan ilmu selama proses perkuliahan.
9. Responden yang telah bersedia diwawancarai dan mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
10. Ignes, Jane, Ester, Gio, Ian, Tasha, Hardi, Fia, Yohan, Felix, Reggie dan teman-teman TI Unpar yang telah memberi dukungan, selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.

11. Pihak-pihak lainnya yang mungkin terlewatkan oleh penulis yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan masukan dari pembaca agar dapat menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 18 Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan dan Penentuan Asumsi Masalah	I-8
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian	I-9
I.7 Sistematika Penulisan	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Preferensi Konsumen	II-1
II.2 Jasa	II-3
II.3 Hotel	II-4
II.3.1 Karakteristik Hotel	II-5
II.3.2 Jenis Hotel	II-6
II.3.3 Segi Jumlah Kamar Hotel.....	II-7
II.3.4 Klasifikasi Hotel	II-7
II.4 Metode Pengumpulan Data	II-7
II.5 Metode <i>Sampling</i>	II-8
II.6 <i>Conjoint Analysis</i>	II-11
II.7 <i>Choice-Based Conjoint</i>	II-13
II.7.1 Perhitungan Jumlah Sampel Kuesioner	II-15
II.7.2 Penentuan Atribut dan Level	II-16
II.7.3 Penentuan Metode Dasar	II-17

II.7.4 Penentuan Model Presentasi	II-17
II.7.5 Pengukuran Preferensi Konsumen	II-18
II.7.8 Pemilihan Metode Estimasi	II-18
II.7.7 Intepretasi Hasil	II-19
II.7.8 Validasi Hasil	II-19
II.8 <i>Sawtooth Software Discover</i>	II-20
II.8.1 <i>Discover Choice-Based Conjoint</i>	II-20
II.9 <i>Critical Incident Technique (CIT)</i>	II-23
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut dan Level Hotel Sparks Odeon.....	III-1
III.1.1 Identifikasi Atribut Hotel Berdasarkan Wawancara Konsumen.....	III-1
III.1.2 Identifikasi Atribut Hotel Berdasarkan Wawancara Manajemen Hotel	III-5
III.1.3 Atribut Hotel Sparks Odeon Gabungan Hasil Wawancara Konsumen dan Manajemen Hotel.....	III-5
III.1.4 Identifikasi Level dari Atribut Hotel Sparks Odeon	III-9
III.2 Perancangan Stimuli.....	III-13
III.2.1 Evaluasi Atribut dan Level.....	III-14
III.2.2 Penentuan Jumlah Responden	III-14
III.2.3 Penentuan Bentuk Metode Dasar	III-15
III.2.4 Pembentukan Model Presentasi	III-15
III.2.5 Penentuan <i>Fixed Choice Task</i>	III-15
III.2.6 Penentuan <i>Prohibitions</i>	III-15
III.3 Pengumpulan Data Choice Based Conjoint.....	III-17
III.4 Nilai <i>Utility</i> Level Atribut Hotel Sparks Odeon.....	III-23
III.5 Nilai <i>Importance</i> Atribut Hotel Sparks Odeon	III-25
III.6 Perhitungan Data <i>Fixed Choice Task</i>	III-27
III.7 Intepretasi Hasil	III-28
III.7.1 Usulan Kombinasi Atribut Hotel Sparks Odeon Keseluruhan.....	III-29
III.7.2 Usulan Kombinasi Atribut Hotel Sparks Odeon Sesuai <i>Target Market</i>	III-29

III.8 Validasi Hasil	III-32
III.9 Evaluasi Usulan Kombinasi Atribut Hotel Sparks Odeon	III-33
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Identifikasi Atribut Hotel Sparks Odeon dengan Wawancara Konsumen dan Manajemen Hotel.....	IV-1
IV.2 Analisis Identifikasi Atribut Hotel Sparks Odeon Hasil Penggabungan dan Eliminasi.....	IV-2
IV.3 Analisis Identifikasi Level Atribut Hotel Sparks Odeon.....	IV-4
IV.4 Analisis Perancangan Stimuli.....	IV-4
IV.5 Analisis Pengumpulan Data Choice-Based Conjoint	IV-6
IV.6 Analisis Nilai <i>Utility</i> Level Atribut Hotel Sparks Odeon.....	IV-8
IV.7 Analisis Nilai <i>Importance</i> Level Atribut Hotel Sparks Odeon	IV-8
IV.8 Analisis Perhitungan Data <i>Fixed Choice Task</i>	IV-9
IV.9 Analisis <i>Market Simulator</i> , Validasi Hasil, dan Perhitungan <i>Error</i>	IV-10
IV.10 Analisis Evaluasi Usulan Kombinasi Atribut Hotel Sparks Odeon	IV-10
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Wisatawan Kota Sukabumi	I-2
Tabel I.2	Jumlah Hotel di Kota Sukabumi Tahun 2013 - 2018	I-2
Tabel I.3	Tingkat Okupansi Hotel Sparks Odeon Per Bulan Tahun 2018	I-3
Tabel I.4	Rekapitulasi Atribut Hasil Wawancara dengan Konsumen	I-7
Tabel II.1	Perbedaan Ketiga Metode <i>Choice-Based Conjoint</i>	II-13
Tabel II.2	Contoh Produk, Atribut, dan Level	II-14
Tabel III.1	Rekapitulasi Atribut, Jumlah Atribut Baru, dan Kumulatif	III-3
Tabel III.2	Atribut Hasil Wawancara Manajemen dan Konsumen serta Proses Penggabungannya	III-6
Tabel III.3	Seleksi Atribut Berdasarkan Karakteristik dan Level	III-7
Tabel III.4	Atribut dan Level <i>Choice-Based Conjoint</i>	III-13
Tabel III.5	<i>Fixed Choice Task</i>	III-16
Tabel III.6	Rekapitulasi Nilai <i>Utility</i>	III-23
Tabel III.7	Rekapitulasi Nilai <i>Utility</i> Berdasarkan Kelompok Usia	III-23
Tabel III.8	Rekapitulasi Nilai <i>Utility</i> Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin ...	III-24
Tabel III.9	Rekapitulasi Nilai <i>Utility</i> Berdasarkan Kelompok Pekerjaan	III-25
Tabel III.10	Rekapitulasi Nilai <i>Importance</i> Atribut Hotel Sparks Odeon.....	III-26
Tabel III.11	Rekapitulasi Nilai <i>Importance</i> Berdasarkan Kelompok Usia	III-26
Tabel III.12	Rekapitulasi Nilai <i>Importance</i> Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin	III-26
Tabel III.13	Rekapitulasi Nilai <i>Importance</i> Berdasarkan Kelompok Pekerjaan	III-27
Tabel III.14	Data <i>Fixed Choice Task</i>	III-28
Tabel III.15	Pengurutan Atribut dan Level	III-28
Tabel III.16	Rekapitulasi Nilai <i>Utility Target Market</i>	III-30
Tabel III.17	Perbandingan Nilai Aktual dan Simulasi serta Perhitungan <i>Error</i> .	III-33
Tabel III.18	Perbedaan Preferensi Konsumen terhadap Kombinasi Optimal dan <i>Fixed Choice Task</i>	III-34
Tabel III.19	Perbedaan Preferensi Konsumen terhadap Kombinasi Optimal dan Usulan	III-35

Tabel III.20 Perbedaan Preferensi Konsumen terhadap Usulan 2 dan <i>Fixed Choice Task</i>	III-36
Tabel III.21 Perbandingan Preferensi Konsumen Terhadap <i>fixed Choice Task</i> Konsep Produk 2 dan Usulan Kombinasi Akhir	III-37
Tabel III.22 Perbandingan Preferensi Konsumen terhadap Usulan Kombinasi Akhir dan Kedua Usulan Hotel	III-37

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian	I-12
Gambar II.1	Contoh Stimuli	II-15
Gambar II.2	Contoh <i>Choice Task</i>	II-15
Gambar III.1	Grafik Jumlah Atribut Teridentifikasi Hasil Wawancara	III-1
Gambar III.2	Kamar Superior	III-10
Gambar III.3	Kamar Deluxe	III-10
Gambar III.4	Contoh Dekorasi Tema Minimalis	III-12
Gambar III.5	Contoh Dekorasi Tema Rustic	III-12
Gambar III.6	Contoh Dekorasi Tema Mural	III-13
Gambar III.7	Pie Chart Usia Responden.....	III-17
Gambar III.8	Pie Chart Jenis Kelamin Responden	III-18
Gambar III.9	Pie Chart Pekerjaan Responden.....	III-18
Gambar III.10	Grafik Rating Responden Terhadap Atribut Jenis Kamar	III-19
Gambar III.11	Grafik Rating Responden Terhadap Atribut Breakfast	III-20
Gambar III.12	Grafik Rating Responden Terhadap Atribut Tarif/Harga Hotel per Malam	III-20
Gambar III.13	Grafik Rating Responden Terhadap Atribut Kapasitas Kamar	III-21
Gambar III.14	Grafik Rating Responden Terhadap Atribut <i>Brand</i> Hotel	III-21
Gambar III.15	Grafik Rating Responden Terhadap Atribut Desain Spot Foto	III-22

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA IDENTIFIKASI ATRIBUT KEPADA KONSUMEN	A-1
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN	B-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai hal-hal yang berkenaan dengan latar belakang dari masalah yang diteliti. Latar belakang masalah menggambarkan alasan penelitian dilakukan. Selain itu, dilakukan identifikasi serta perumusan masalah untuk menjelaskan masalah apa yang akan diselesaikan pada penelitian ini. Selanjutnya, pada bab ini juga akan dibahas mengenai pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan penelitian ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Kota Sukabumi adalah kota dengan luas 48,96 km² yang terletak di bagian selatan Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota ini terdiri dari tujuh kecamatan yaitu Baros, Citamiang, Warung Doyong, Gunung Puyuh, Cikole, Lembur Situ, dan Cibeureum. Kota Sukabumi terdiri 33 kelurahan dengan jumlah penduduk 318.117 orang per tahun 2018 (www.sukabumikota.go.id).

Pada beberapa tahun terakhir, Kota Sukabumi banyak didatangi oleh wisatawan karena kota ini memiliki daya tarik dan memiliki lokasi yang strategis. Kota Sukabumi berjarak 120 kilometer dari ibu kota negara, DKI Jakarta dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Sukabumi, Kecamatan Sukabumi, Kecamatan Cisaat, dan Kecamatan Sukaraja yang merupakan lokasi-lokasi industri di Jawa Barat. Selain itu, kota Sukabumi juga berdekatan dengan banyak wisata alam, antara lain Pelabuhan Ratu, Taman Rekreasi Selabintana, Situ Gunung, dan masih banyak lagi. Kota Sukabumi sendiri memiliki daya tarik wisata, khususnya di bidang kuliner seperti Bubur Bunut, geco, mie goreng Sukabumi, dan banyak makanan lainnya. Karena lokasinya yang berdekatan dengan daerah industri serta daya tarik yang dimiliki kota ini sebagai kota wisata, jumlah pendatang kota Sukabumi bertambah selama beberapa tahun terakhir baik untuk tujuan wisata ataupun tujuan lainnya, seperti bisnis, ekonomi, dan politik. Tabel I.1 adalah tabel yang menunjukkan jumlah wisatawan kota Sukabumi dari tahun 2013 hingga tahun 2017. Dari tabel di bawah, dapat dilihat bahwa setiap tahun, jumlah

wisatawan di Sukabumi terus bertambah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak orang yang datang ke kota Sukabumi untuk berbagai kepentingan.

Tabel I.1 Jumlah Wisatawan Kota Sukabumi

Tahun	Jumlah (orang)
2013	147.525
2014	171.562
2015	223.031
2016	289.940
2017	304.437
2018	307.481

sumber : Dinas Pemuda, Olahraga, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kota Sukabumi

Pertumbuhan wisatawan kota Sukabumi menyebabkan terjadinya pertumbuhan yang cukup pesat di bidang sosial-ekonomi di kota ini. Contoh pertumbuhan yang terjadi antara lain pembangunan hotel-hotel, rumah makan, gedung perkantoran, *bank*, dan lain-lain terjadi sangat pesat selama beberapa tahun terakhir. Dibangunnya Jalan Tol Bocimi yang menghubungkan Sukabumi dengan kota-kota besar serta daerah-daerah industri di pulau Jawa juga menambah ketertarikan akan kota ini sehingga pertumbuhan diproyeksikan akan semakin pesat.

Di tengah pesatnya pertumbuhan yang sedang terjadi di kota Sukabumi, semakin banyak wisatawan atau orang yang datang ke kota Sukabumi datang untuk berbagai macam keperluan, di antaranya keperluan wisata, berbisnis, dan menawarkan produk dari kota ke kota. Orang-orang yang datang ini biasanya tinggal di hotel-hotel yang ada di kota Sukabumi. Hal ini menyebabkan jumlah hotel di kota Sukabumi terus bertambah dari tahun ke tahun. Jumlah hotel yang ada di kota Sukabumi pun terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa usaha hotel diminati oleh banyak investor. Tabel I.2 adalah tabel yang menunjukkan jumlah hotel di kota Sukabumi per tahun pada tahun 2013 – 2018.

Tabel I.2 Jumlah Hotel di Kota Sukabumi Tahun 2013 - 2018

Tahun	Jumlah Hotel
2013	27
2014	28
2015	30
2016	32
2017	32
2018	33

sumber : Resarch Hotel Sparks Odeon

Banyaknya hotel yang ada di kota Sukabumi menimbulkan persaingan antar penginapan atau hotel di kota Sukabumi. Hotel Sparks Odeon merupakan salah satu hotel yang ikut bersaing dalam industri perhotelan di kota Sukabumi. Tingkat okupansi atau tingkat hunian tidak mencapai target yang ditetapkan manajemen yaitu 70%. Tabel I.3 adalah tabel yang menunjukkan tingkat okupansi Hotel Sparks Odeon per bulan selama tahun 2018. Rata-rata tingkat okupansi selama tahun 2018 adalah 52,63%. Bulan dimana tingkat okupansi tidak tercapai diberi *highlight* berwarna merah.

Tabel I.3 Tingkat Okupansi Hotel Sparks Odeon Per Bulan Tahun 2018

Bulan	Tingkat Okupansi
Januari 2018	49,19%
Februari 2018	42,98%
Maret 2018	51,47%
April 2018	52,11%
Mei 2018	41,67%
Juni 2018	74,71%
Juli 2018	44,43%
Agustus 2018	44,38%
September 2018	49,35%
Oktober 2018	53,72%
November 2018	51,82%
Desember 2018	76,64%

sumber : Hotel Sparks Odeon

Untuk dapat tetap bersaing dalam bisnis ini, setiap hotel hendaknya mengetahui keinginan atau preferensi konsumen. Menurut Mappiare (1994), preferensi merupakan perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Dengan mengetahui preferensi konsumen, perusahaan atau hotel dapat mengarahkan usahanya sesuai dengan keinginan konsumen sehingga hotel tersebut dapat menjadi pilihan konsumen dan unggul di antara hotel lainnya.

I.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Pertumbuhan yang pesat di kota Sukabumi menyebabkan banyak bermunculannya hotel-hotel baru di kota ini. Hotel Sparks odeon merupakan hotel bintang tiga yang baru dibuka pada akhir tahun 2016 di kota Sukabumi, tepatnya

pada bulan Oktober 2016. Per tahun 2016, terdapat 32 hotel yang terdaftar di kota Sukabumi. Hotel - hotel *budget* yang merupakan kompetitor Hotel Sparks odeon di antara lain adalah Hotel *Fresh*, Hotel Maxone, Hotel Horison, Hotel Anugrah, Hotel Santika, Hotel Taman Sari, Hotel Balcony, dan Hotel Permata Hijau. Hotel kompetitor merupakan hotel berbintang tiga yang berada di kota Sukabumi. Sebagai hotel berbintang tiga, fasilitas yang ditawarkan adalah kamar hotel, kamar mandi, restoran, dan koneksi internet (Wi-Fi). Namun, beberapa hotel kompetitor ada yang memiliki fasilitas kolam renang sementara hotel Sparks Odeon tidak menyediakan fasilitas tersebut.

Selama beberapa bulan terakhir, Hotel Sparks Odeon memiliki posisi yang cukup bersaing dengan hotel – hotel kompetitornya. Namun demikian, manajemen Hotel Sparks Odeon menyatakan bahwa tingkat okupansi saat ini belum mencapai target yang ditetapkan manajemen. Tingkat okupansi melunjak pada bulan-bulan tertentu seperti bulan Juni dan Desember karena merupakan waktu untuk berlibur, namun pada bulan lainnya tingkat okupansi berada jauh di bawah target yang ditetapkan. Penyebab terjadinya hal ini adalah banyaknya kompetitor sehingga konsumen memilih untuk menginap di hotel lain. Pihak manajemen hotel juga menyatakan bahwa meskipun bisnis hotel adalah bisnis yang diminati, biaya investasi yang dibutuhkan memiliki *payback period* yang sangat lama sehingga sangat penting bagi manajemen untuk mencari strategi untuk meningkatkan penjualannya. Manajemen Hotel Sparks Odeon telah berusaha melakukan usaha-usaha pemasaran seperti *sales call* dan *promo-promo* yang diadakan secara berkala. *Promo* yang dibuat hanya untuk kurun waktu beberapa hari dan layanan yang ditawarkan terus berganti. Manajemen Hotel Sparks Odeon juga menekankan pada loyalitas konsumen sehingga manajemen mengharapkan setiap tamu yang pernah menginap di Hotel Sparks Odeon akan kembali menginap di hotel pada kunjungan selanjutnya di kota Sukabumi. Oleh karena itu, manajemen membuat penawaran *member system* yaitu potongan harga kepada konsumen yang telah terdaftar menjadi member Hotel Sparks Odeon. Namun demikian, usaha pemasaran yang telah dilakukan belum dapat meningkatkan tingkat okupansi hotel. Rendahnya tingkat okupansi menyebabkan biaya operasional tidak dapat ditutupi dengan pendapatan sehingga dapat menyebabkan perusahaan mengalami kerugian.

Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan tingkat okupansi dan mencapai target yang ditetapkan manajemen hotel adalah mengetahui preferensi konsumen mengenai layanan-layanan yang disediakan di Hotel Sparks Odeon. Sebuah hotel tentunya memiliki banyak atribut dalam layanannya, di antara lain jenis kamar, tarif kamar, fasilitas breakfast, fasilitas transportasi, dan lainnya. Setiap atribut layanan, memiliki levelnya masing-masing. Sebagai contoh atribut jenis kamar memiliki level jenis kamar *deluxe* dan jenis kamar *superior*. Seluruh atribut layanan hotel beserta level dari masing-masing atribut layanan dapat dipilih konsumen saat bertamu ke suatu hotel sehingga dapat menimbulkan perbedaan kombinasi level atribut layanan hotel antar konsumen. Setiap konsumen memiliki preferensi yang berbeda terhadap atribut layanan serta level-levelnya. Sudibyo (2002) menyatakan bahwa pengukuran terhadap preferensi konsumen penting untuk dilakukan sebagai dasar untuk menarik pembeli konsumen terhadap suatu produk. Preferensi konsumen yang disertai adanya daya beli dapat menghasilkan terwujudnya keinginan seseorang sehingga melakukan pemilihan dan melakukan transaksi. Oleh karena itu, dengan diketahuinya preferensi konsumen dalam memilih layanan di Hotel Sparks Odeon, manajemen hotel dapat membuat produk atau paket-paket yang digemari konsumen. Selain itu, manajemen juga dapat mengalokasikan dan menekankan usahanya pada aspek-aspek yang menjadi pilihan konsumen sehingga dapat menarik konsumen. Dengan demikian, Hotel Sparks Odeon dapat menjadi pilihan orang-orang yang datang menginap ke Sukabumi sehingga dapat meningkatkan tingkat okupansi Hotel Sparks Odeon.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap kombinasi level dari atribut suatu layanan adalah metode *Choice-based Conjoint* (CBC). Menurut Orme (2009), CBC adalah sebuah metode dalam riset marketing yang dapat melihat preferensi konsumen terhadap level dari atribut yang disediakan sebuah produk atau jasa sehingga dengan melakukan analisis CBC, dapat ditentukan kombinasi level atribut terbaik berdasarkan preferensi konsumen. Metode CBC juga digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan suatu atribut layanan yang disediakan menurut konsumen. Untuk mengetahui atribut apa saja yang disediakan Hotel Sparks Odeon, dilakukan wawancara kepada pihak manajemen hotel. Selain itu dilakukan juga wawancara

kepada delapan orang responden untuk mengetahui atribut-atribut layanan atau hal-hal apa saja yang dipertimbangkan dalam memilih hotel untuk menginap.

Dilakukan wawancara kepada pihak manajemen Hotel Sparks Odeon untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang disediakan di Hotel Sparks Odeon. Layanan-layanan yang disediakan saat ini antara lain jenis kamar yang disediakan, fasilitas *breakfast*, fasilitas transportasi, *smoking floor*, restoran dan cafe dan *member system*.

Terdapat dua jenis kamar yang disediakan di Hotel Sparks Odeon, yaitu jenis *deluxe* dan *superior*. Pada kamar jenis *deluxe*, terdapat dua pilihan jenis kamar lain yaitu kamar *deluxe* dengan *bath tub*, dan kamar *deluxe* dengan sofa. Jenis kamar lain adalah superior, yang merupakan kamar yang tidak dilengkapi dengan sofa ataupun *bath tub*. Hotel juga menyediakan fasilitas *breakfast* untuk tipe kamar *deluxe*, namun demikian tamu yang menginap di kamar jenis *superior* juga dapat menikmati fasilitas ini apabila membayar lebih. Hotel ini juga menyediakan fasilitas transportasi untuk mengantar jemput tamunya dari dan ke lokasi-lokasi wisata di kota Sukabumi. Selain itu, Hotel Sparks Odeon juga menyediakan fasilitas *smoking floor* dimana kamar-kamar yang memperbolehkan tamu merokok hanya di lantai tertentu, sementara lantai lainnya bebas asap rokok. Hotel Sparks Odeon juga menyediakan restoran dan cafe pada lantai dasar. Karena Hotel Sparks Odeon menekankan pada loyalitas konsumen, Hotel Sparks Odeon menyediakan fasilitas *member system* yaitu potongan harga untuk tamu yang telah membuat kartu anggota atau *member*. Hotel Sparks Odeon juga menyediakan fasilitas kamar seperti minum, termos, *welcome drink*, dan alat mandi seperti sikat gigi, odol, *shower cap* untuk satu orang.

Menurut manajemen Hotel Sparks Odeon, pelayanan saat ini sudah cukup memuaskan. Pelayanan *room service* cukup memuaskan sehingga kamar hotel dan lingkungan hotel cukup bersih dan nyaman. Pelayanan resepsionis cukup cepat dalam proses *check-in* dan keseluruhan *staff* hotel ramah dalam melayani tamu hotel. Harapan manajemen Hotel Sparks Odeon saat tamu berkunjung adalah tamu mendapat tempat tinggal sementara yang aman dan nyaman sehingga tamu ingin datang kembali untuk menginap di Hotel Sparks Odeon.

Selain itu, dilakukan wawancara kepada delapan orang. Pertanyaan yang diajukan adalah mengenai hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen

dalam memilih suatu hotel untuk menginap. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk mengetahui atribut layanan apa saja yang dimiliki suatu hotel yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih tempat penginapan. Pada wawancara ini, diberi informasi kepada responden bahwa hotel yang dimaksud adalah hotel berbintang dua sehingga tidak menyediakan fasilitas kolam renang. Hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel I.4. Pada setiap responden, diidentifikasi penambahan jumlah atribut. Setiap atribut baru yang teridentifikasi diberi *highlight* berwarna kuning.

Tabel I.4 Rekapitulasi Atribut Hasil Wawancara dengan Konsumen

Responden	Atribut yang teridentifikasi	Keterangan
1	Tarif Hotel	Tarif < 550.000
	Kenyamanan Hotel	
2	Kenyamanan Hotel	
	Aksesibilitas Hotel	
3	Tarif Hotel	Tarif antara Rp 350.000 hingga Rp 700.000
	Kenyamanan Hotel	
	Aksesibilitas Hotel	
	Tersedianya Fasilitas Air Panas	
4	Tarif Hotel	Tarif < Rp 600.000
	Kenyamanan Hotel	
5	Tarif Hotel	Tarif antara Rp 400.000 hingga Rp 650.000
	Kenyamanan Hotel	
	Review hotel dari situs booking online	nilai minimum 8,0
6	Kenyamanan Hotel	
	Review hotel dari situs booking online	nilai minimum 7,5
7	Kenyamanan Hotel	
	Aksesibilitas Hotel	
8	Tarif Hotel	Tarif < Rp 500.000,00
	Kenyamanan Hotel	
	Review hotel dari situs booking online	nilai minimum 8,0

Dari hasil wawancara, diperoleh bahwa tidak terjadi penambahan atribut pada tiga hasil wawancara terhadap tiga responden terakhir. Dengan megadopsi teknik CIT, hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data atribut dapat di hentikan. Dari hasil wawancara diperoleh sebanyak lima atribut yaitu tarif hotel,

kenyamanan hotel, aksesibilitas hotel, tersedianya fasilitas air panas, dan review hotel dari situs *booking online*.

Namun demikian, dari jawaban setiap responden belum dapat diketahui tingkat kepentingan dan nilai *utility* masing-masing atribut; apakah atribut yang satu lebih penting atau bernilai dibandingkan dengan atribut yang lain. Hal ini perlu diketahui manajemen agar manajemen dapat menyesuaikan layanan serta penawaran-penawaran yang dibuat agar sesuai dengan preferensi konsumen. Oleh karena itu, digunakan metode *Choice-based Conjoint* untuk mengetahui atribut mana yang paling bernilai untuk konsumen serta kombinasi atribut sesuai dengan preferensi konsumen.

Dari latar belakang masalah serta identifikasi masalah yang telah dilakukan, dibuat rumusan masalah untuk penelitian ini. Rumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang dipertimbangkan konsumen yang ingin dan pernah menginap di Hotel Sparks Odeon?
2. Bagaimana usulan kombinasi level atribut yang paling disukai konsumen berdasarkan metode *Choice-Based Conjoint*?
3. Bagaimana evaluasi dari usulan kombinasi level atribut yang diberikan?

I.3 Pembatasan dan Penentuan Asumsi Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa pembatasan masalah serta asumsi yang dibuat. Tujuan dari dibuatnya pembatasan masalah dan asumsi penelitian adalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian sehingga penelitian lebih mudah dan lebih terfokus. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah usulan hasil penelitian tidak diimplementasikan pada Hotel Sparks odeon, melainkan hanya sampai tahap pemberian usulan.

Selain itu, dibuat juga asumsi penelitian. Asumsi yang dibuat dalam penelitian adalah tidak adanya perubahan sistem pada Hotel Sparks odeon yang terjadi saat penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai atribut layanan Hotel Sparks Odeon menggunakan metode *Choice-Based Conjoint* di Hotel Sparks odeon memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai. Beberapa tujuan tersebut adalah

1. Mengidentifikasi atribut yang dipertimbangkan konsumen ketika ingin menginap di Hotel Sparks Odeon.
2. Mengetahui kombinasi level atribut yang paling disukai konsumen menurut metode *Choice-Based Conjoint*
3. Mengetahui hasil evaluasi usulan kombinasi yang diberikan kepada Hotel Sparks Odeon

I.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian serta penyusunan skripsi ini, terdapat beberapa pihak yang terlibat. Pihak-pihak yang terlibat antara lain pihak peneliti, perusahaan, dan pembaca. Berikut ini adalah manfaat dari penelitian yang didapatkan oleh masing-masing pihak;

1. Peneliti
 - a. Peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani kegiatan perkuliahan ke dalam masalah-masalah yang ada dalam dunia kerja nyata.
 - b. Peneliti dapat mengidentifikasi, mengolah dan menganalisis masalah agar dapat memberikan solusi terbaik.
2. Perusahaan
 - a. Manajemen Hotel Sparks Odeon mendapatkan informasi mengenai preferensi konsumen dalam menentukan pilihan layanan Hotel Sparks Odeon.
3. Pembaca
 - a. Pembaca mendapatkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan metode *Choice-based Conjoint*
 - b. Pembaca mendapat gambaran untuk memecahkan masalah yang serupa dengan masalah yang dibahas pada skripsi ini.
 - c. Pembaca dapat melanjutkan penelitian agar tercipta sistem yang lebih baik.

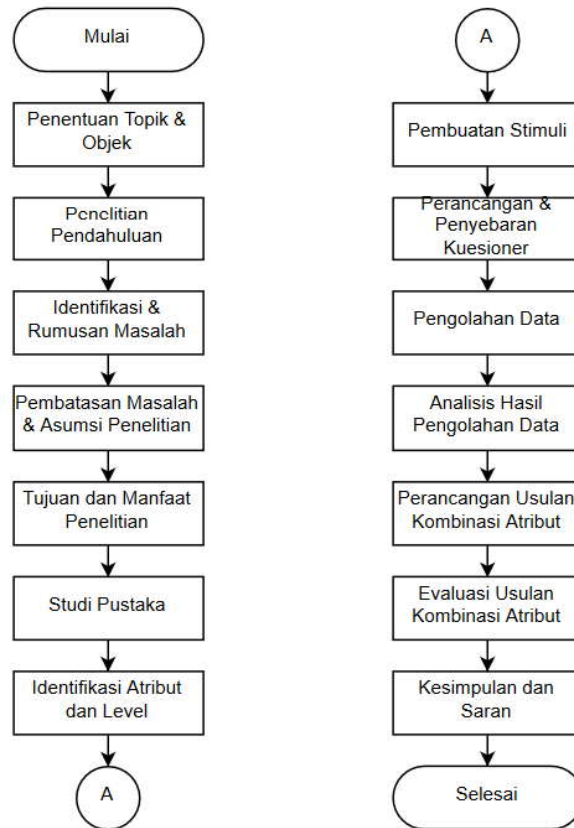
I.6 Metodologi Penelitian

Penelitian untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian ini dicapai melalui beberapa tahapan. Gambar VII.1 adalah gambar yang

menunjukkan metodologi penelitian ini. Berikut ini akan dijelaskan lebih rinci masing-masing tahapan yang dilakukan dalam metodologi penelitian;

1. Penentuan Topik & Objek Penelitian
Tahap pertama dalam penelitian ini adalah menentukan topik dan objek penelitian. Topik pada skripsi ini adalah *conjoint analysis* dengan objek penelitian hotel yang berlokasi Sukabumi, yaitu Hotel Sparks Odeon.
2. Penelitian Pendahuluan
Penelitian pendahuluan dilakukan mengenai objek penelitian Hotel Sparks Odeon. Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pihak manajemen untuk mengetahui masalah apa yang ada baik secara internal dan eksternal di Hotel Sparks odeon
3. Identifikasi dan Perumusan Masalah
Dari hasil penelitian pendahuluan, dilakukan identifikasi masalah untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap atribut-atribut layanan yang ada di Hotel Sparks Odeon. Identifikasi masalah dilakukan agar dapat diketahui masalah apa yang dihadapi dan akan dipecahkan dalam penelitian ini. Kemudian masalah yang ada dirumuskan ke dalam tiga perumusan masalah.
4. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian
Selanjutnya dibuat pembatasan masalah dan asumsi penelitian agar penelitian yang dilakukan lebih sederhana dan cakupan penelitian tidak terlalu luas.
5. Penentuan Tujuan Penelitian
Dari perumusan masalah yang telah dibuat, ditetapkan tiga buah tujuan penelitian. Tujuan penelitian dibuat agar penelitian efektif dan lebih terarah.
6. Studi Pustaka
Studi pustaka dilakukan untuk mencari teori – teori yang relevan dan dapat membantu pemecahan masalah pada penelitian ini. Teori-teori yang dicari merupakan teori terkait *conjoint analysis* untuk mengestimasi tingkat kepentingan relatif seorang konsumen terhadap atribut suatu jasa dan mengukur preferensi konsumen terhadap jasa Hotel Sparks Odeon.

7. Identifikasi Atribut dan Level
Tahap selanjutnya yang dilakukan adalah mengidentifikasi atribut layanan yang disediakan Hotel Sparks Odeon beserta level-level dari masing-masing atribut. Identifikasi dilakukan dengan studi literatur dan wawancara dengan pihak manajemen hotel.
8. Pembuatan Stimuli
Setelah atribut dan level dari layanan yang disediakan Hotel Sparks Odeon diketahui, dilakukan pembuatan stimuli. Pembuatan stimuli mencakup pemilihan metode *conjoint*, pembentukan model dasar, penentuan model presentasi, dan perancangan stimuli.
9. Perancangan dan Penyebaran Kuesioner
Tahapan yang selanjutnya dilakukan adalah perancangan dan penyebaran kuesioner. Pembuatan kuesioner dilakukan dengan *software Sawtooth* dan penyebaran kuesioner dilakukan secara *online*.
10. Pengolahan Data
Setelah didapatkan data dari hasil penyebaran kuesioner, dilakukan pengolahan data, yaitu perhitungan *counts*, perhitungan *logit*, perhitungan *average importance*, dan validasi hasil pengolahan data.
11. Analisis Hasil Pengolahan Data
Hasil pengolahan data beserta langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data pada tahapan sebelumnya dianalisis lebih lanjut.
12. Perancangan Usulan Kombinasi Atribut
Dari hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan, diajukan rancangan usulan kombinasi atribut sesuai dengan preferensi konsumen menurut *conjoint analysis*.
13. Evaluasi Usulan Kombinasi Atribut
Pada tahap selanjutnya dibuat evaluasi dari perusahaan mengenai usulan kombinasi atribut yang diajukan
14. Kesimpulan dan Saran
Pada tahap terakhir dibuat kesimpulan dari hasil penelitian serta diajukan saran kepada perusahaan serta penelitian selanjutnya terkait dengan pelaksanaan penelitian ini



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Penelitian mengenai layanan di Hotel Sparks odeon disusun ke dalam sebuah laporan tertulis atau skripsi. Pada subbab ini, akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan skripsi ini, yaitu penulisan laporan yang dibagi ke dalam beberapa bab dan bahasan pada masing-masing bab. Tujuan dibuatnya sistematika penulisan adalah dibuat agar penulisan skripsi menjadi runtut dan sistematis agar pembaca dapat mengerti isi skripsi ini. Berikut ini adalah sistematika penulisan skripsi;

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini berisi mengenai latar belakang dari masalah yang dibahas dalam penelitian ini, tinjauan perusahaan yang menjadi objek penelitian, identifikasi dan perumusan masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini. Selain itu, bab ini juga membahas mengenai pembatasan dan asumsi yang digunakan dalam

penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB II berisi tinjauan pustaka yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini. Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian serta menjadi dasar dalam analisis dan pemecahan masalah penelitian ini.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

BAB III berisi penjabaran mengenai langkah-langkah yang dilakukan untuk mendapatkan data yang digunakan dalam penelitian, kemudian data tersebut disajikan pada bab ini. Selanjutnya, dilakukan pengolahan atau perhitungan sesuai dengan metode yang telah ditetapkan untuk menjawab masalah dari penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN USULAN

BAB IV berisi analisis terhadap langkah-langkah atau pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, data yang telah diperoleh, serta hasil perhitungan yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga dibahas mengenai usulan kombinasi level atribut sesuai dengan preferensi konsumen di Hotel Sparks Odeon.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

BAB V berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian mengenai kualitas layanan yang telah dilakukan. Pada bab ini akan dijawab rumusan permasalahan yang telah ditetapkan pada awal penelitian. Selain itu, pada bab ini juga akan dibahas mengenai saran yang dapat diberikan kepada objek penelitian serta saran untuk penelitian serupa agar penelitian dengan topik serupa dapat dikembangkan dan dieksekusi dengan lebih baik di kemudian hari.