

**USULAN PERBAIKAN HOTEL X UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Elvina

NPM : 2015610029



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

2019

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Elvina
NPM : 2015610029
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN HOTEL X UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juni 2019

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

a.n

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Romy Loice'.

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

Pembimbing Pertama

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hanky Fransiscus'.

(Hanky Fransiscus, 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 : Elvina

NPM : 2015610029

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**"USULAN PERBAIKAN HOTEL X UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*"**

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, 24 Juni 2019

Elvina
NPM : 2015610029

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan kota yang terkenal akan destinasi wisatanya yang beragam. Hal ini memberikan dampak positif bagi perkembangan industri di Kota Bandung, terutama industri perhotelan. Hal ini didukung dengan adanya peningkatan okupansi sebesar 17,04% dari bulan Januari 2018 sampai Desember 2018 mencapai 66,61%. Akan tetapi peningkatan okupansi ini justru tidak terjadi pada hotel X, jumlah hunian di Hotel X justru mengalami penurunan. Setelah dilakukan wawancara awal pada 9 tamu hotel X, 5 dari 9 tamu menyatakan tidak puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan hotel X dan enggan untuk kembali ke Hotel X.

Dalam rangka mengukur kepuasan pelanggan selama menginap di Hotel X, digunakan sebanyak 25 atribut yang didapatkan dari studi literatur LODGSERV dan wawancara dengan metode *Critical Incident Technique* (CIT). Atribut tersebut dimasukkan ke dalam kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode IGA digunakan untuk diketahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki berdasarkan tingkat prioritasnya.

Berdasarkan matriks IGA, terdapat 7 atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki. Ketujuh atribut tersebut adalah kinerja peralatan di kamar dan area publik (A9), kualitas makanan dan minuman (A14), kebersihan peralatan dan area kamar (A17), kecepatan pelayanan yang diberikan (A18), kecepatan pihak hotel dalam memperbaiki masalah (A20), pemberian layanan yang *on time* (A22), serta kelengkapan dan kualitas dari peralatan mandi yang disediakan (A24). Identifikasi akar permasalahan dilakukan dengan diagram Ishikawa dan ditemukan 22 akar masalah beserta 21 usulan perbaikan yang diajukan pada pihak Hotel X, seperti membuat *checklist* untuk *roomboy*, membuat jadwal perawatan kolam renang, dan melakukan pergantian beberapa peralatan seperti AC dan telepon.

ABSTRACT

Bandung is a city that famous for its diverse tourist destinations. This has a positive impact on the development of industry in the city of Bandung, especially the hospitality industry. This is supported by an increase in occupancy of 17.04% from January 2018 to December 2018 reaching 66.61%. But improving this hotel does not occur in hotel X, the number of occupancy in Hotel X has actually decreased. After initial interviews with 9 hotel X guests, 5 out of 9 guests were received dissatisfied with the services and facilities provided by hotel X and were reluctant to return to Hotel X.

In order to measure customer satisfaction while staying at Hotel X, 25 attributes were obtained from the LODGSERV literature study and interviews with the Critical Incident Technique (CIT) method. These attributes are included in the questionnaire to measure customer satisfaction using the Improvement Gap Analysis (IGA) method. The IGA method is used for any attribute attributes that need to be fixed based on the priority level.

Based on the IGA matrix, 7 attributes are the top priority for immediate improvement. The seven attributes are equipment performance in rooms and public areas (A9), quality of food and drinks (A14), cleanliness of equipment and room area (A17), speed of service provided (A18), speed of hotel choice in fixing problems (A20), provide timely services (A22), as well as the completeness and quality of toiletries provided (A24). Identify the roots carried out with the Ishikawa diagram and found 22 root problems 21 requested improvements proposed to the Hotel X, such as making a checklist for roomboy, making a schedule for swimming pool maintenance, and changing some equipment such as air conditioning and telephone.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Hotel X untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang sudah memberikan doa, dukungan, semangat, saran, dan sudah membantu penulis dalam segala hal yang dilakukan penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, masukan, arahan, serta dukungan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Yogi Wibisono dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan kritik, saran, dan arahan yang membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.
4. Ibu Paulina Kus Ariningsih, S.T., M.T. dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik, saran, dan arahan selama sidang skripsi yang membantu penulis sehingga skripsi dapat disusun dengan baik.
5. Pihak Hotel X yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian, memberikan data yang mendukung penyusunan skripsi ini, serta bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam penyusunan skripsi ini.
6. Steffi selaku kakak kelas penulis yang selalu mengingatkan, mendukung, menghibur, memberikan semangat, dan selalu meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama pembuatan skripsi ini.

7. Yulius Chandra Gunawan yang selalu menemani, membantu, menghibur dan mendukung penulis selama pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman terdekat penulis, yaitu Evelyn, Giovani Alberto, Gilland Dyell, Eder Varian, Natasya, Stacia Marella, Fransisca Aurora, Laura Elva, Winny Wiranta, Riyanti Teresa, Sherren Natasha, dan Felicia Naomi yang sudah menemani dan mewarnai kehidupan perkuliahan penulis.
9. Teman-teman KemasBray, yaitu William Salim, Sebastian Standiklaus, Patrick Ghozali, Emanuele Melissa, Erik, Jeremia Dharmawan, dan Yosua Tjahja atas pengalaman, kebersamaan, dukungan, serta canda tawa selama ini.
10. Teman-teman RM, yaitu Villan Olivia, Vivian, dan Yohana Tania yang sudah mendukung, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis dari SMA hingga sekarang.
11. Teman-teman TI 2015, teman-teman HMPSTI 17/18, dan Tim Asisten Perancangan Produk atas kebersamaan, perjuangan, pengalaman, dan dukungan selama ini.
12. Seluruh pihak lain yang terlibat selama masa penyusunan skripsi, masa perkuliahan, dan masa pengembangan diri penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dan kekurangan pada penelitian ini. Oleh sebab itu, penulis terbuka untuk menerima kritik dan saran yang dapat berguna bagi penelitian ini. Penulis juga berharap penelitian ini dapat digunakan bagi seluruh pihak terkait dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Bandung, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Permasalahan	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-4
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian	I-9
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 Jasa	II-1
II.2 Kualitas Jasa	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan	II-3
II.4 Hotel.....	II-5
II.5 LODGSERV.....	II-6
II.6 Teknik Pengumpulan Data	II-6
II.7 Teknik <i>Sampling</i>	II-7
II.7.1 <i>Probability Sampling</i>	II-7
II.7.2 <i>Non-probability Sampling</i>	II-8
II.8 Skala Pengukuran	II-9
II.9 Pengujian Reliabilitas dan Validitas	II-10
II.9.1 Pengujian Reliabilitas	II-10
II.9.2 Pengujian Validitas	II-11
II.10 <i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i>	II-13

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Penyusunan Atribut.....	III-1
III.2 Penentuan Atribut Akhir	III-5
III.3 Penyusunan Kuesioner.....	III-7
III.4 Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner	III-10
III.5 Rekapitulasi Profil Responden	III-11
III.6 Pengujian Reliabilitas.....	III-15
III.7 Pengujian Validitas	III-16
III.8 Pembuatan Matriks IGA.....	III-18
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Penelitian	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden	IV-10
IV.3 Analisis Pengolahan Matriks IGA	IV-26
IV.4 Analisis Pemetaan Atribut pada Matriks IGA.....	IV-29
IV.4.1 Analisis Pemetaan Kuadran I.....	IV-29
IV.4.2 Analisis Pemetaan Kuadran II.....	IV-31
IV.4.3 Analisis Pemetaan Kuadran III.....	IV-33
IV.4.4 Analisis Pemetaan Kuadran IV	IV-34
IV.5 Penentuan Akar Permasalahan dari Atribut Prioritas	IV-36
IV.5.1 Penentuan Akar Permasalahan Atribut A9	IV-36
IV.5.2 Penentuan Akar Permasalahan Atribut A14.....	IV-39
IV.5.3 Penentuan Akar Permasalahan Atribut A17	IV-41
IV.5.4 Penentuan Akar Permasalahan Atribut A18.....	IV-43
IV.5.5 Penentuan Akar Permasalahan Atribut A20	IV-47
IV.5.6 Penentuan Akar Permasalahan Atribut A22.....	IV-47
IV.5.7 Penentuan Akar Permasalahan Atribut A24	IV-49
IV.6 Usulan Perbaikan Layanan	IV-51
IV.7 Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	IV-1
V.1 Kesimpulan	IV-1
V.2 Saran	IV-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Hotel di Kota Bandung	I-2
Tabel I.2	Jumlah Hunian Kamar di Hotel X	I-3
Tabel I.3	Perbandingan Harga Kamar	I-3
Tabel I.4	Keluhan dari Situs Trip Advisor	I-5
Tabel I.5	Keluhan dari Situs Traveloka.....	I-6
Tabel I.6	Keluhan dari <i>Guest Comment</i>	I-6
Tabel I.7	Hasil Wawancara Awal pada Tamu Hotel X	I-7
Tabel II.1	Klasifikasi Hotel Berdasarkan Jumlah Bintang	II-5
Tabel II.2	Atribut LODGSERV	II-6
Tabel III.1	Rekapitulasi Hasil <i>Face Validity</i>	III-2
Tabel III.2	Rekapitulasi Hasil CIT	III-3
Tabel III.3	Rekapitulasi Atribut Akhir.....	III-5
Tabel III.4	Pertanyaan untuk Kuesioner ESFQ dan ESDQ.....	III-9
Tabel III.5	Pertanyaan untuk Kuesioner Kepuasan Konsumen Saat Ini.....	III-9
Tabel III.6	Hasil Korelasi Pearson	III-16
Tabel III.7	Hasil Pengujian Analisis Faktor	III-18
Tabel III.8	Rekapitulasi Perhitungan AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG.....	III-19
Tabel III.9	Rekapitulasi Nilai Std. IG dan Std. AESDQ	III-20
Tabel III.10	Rekapitulasi Matriks IGA	III-21
Tabel IV.1	Rekapitulasi Akar Permasalahan	IV-53
Tabel IV.2	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-60
Tabel IV.3	Rekapitulasi Usulan Perbaikan Baru	IV-63

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	I-11
Gambar II.1	Perbandingan Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan	II-4
Gambar II.2	Anteseden Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan	II-4
Gambar II.3	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-15
Gambar III.1	Rekapitulasi Hasil Penambahan Atribut.....	III-5
Gambar III.2	Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden.....	III-11
Gambar III.3	Rekapitulasi Usia Responden	III-12
Gambar III.4	Rekapitulasi Waktu Menginap Responden	III-12
Gambar III.5	Rekapitulasi Lama Menginap Responden	III-13
Gambar III.6	Rekapitulasi Berapa Kali Menginap Responden	III-13
Gambar III.7	Rekapitulasi Waktu Responden Terakhir Kali Menginap	III-14
Gambar III.8	Rekapitulasi Tujuan Menginap Responden	III-14
Gambar III.9	Rekapitulasi Area Publik yang Sering Dikunjungi.....	III-15
Gambar III.10	Hasil KMO dan <i>Bartlett's Test</i>	III-17
Gambar III.11	Hasil Matriks IGA.....	III-21
Gambar IV.1	Hasil Tabulasi Silang untuk Jenis Kelamin	IV-11
Gambar IV.2	Hasil Akhir Tabulasi Silang untuk Jenis Kelamin.....	IV-12
Gambar IV.3	Hasil Tabulasi Silang untuk Usia.....	IV-13
Gambar IV.4	Hasil Akhir Tabulasi Silang untuk Usia	IV-14
Gambar IV.5	Hasil Tabulasi Silang untuk Waktu Menginap	IV-15
Gambar IV.6	Hasil Akhir Tabulasi Silang untuk Waktu Menginap	IV-16
Gambar IV.7	Hasil Tabulasi Silang untuk Lama Menginap.....	IV-17
Gambar IV.8	Hasil Akhir Tabulasi Silang untuk Lama Menginap	IV-18
Gambar IV.9	Hasil Tabulasi Silang untuk Berapa Kali Menginap.....	IV-19
Gambar IV.10	Hasil Akhir Tabulasi Silang untuk Berapa Kali Menginap	IV-20
Gambar IV.11	Hasil Tabulasi Silang untuk Lama Menginap.....	IV-21
Gambar IV.12	Hasil Akhir Tabulasi Silang untuk Lama Menginap	IV-22
Gambar IV.13	Hasil Tabulasi Silang untuk Tujuan Menginap.....	IV-23
Gambar IV.14	Hasil Akhir Tabulasi Silang untuk Tujuan Menginap	IV-24

Gambar IV.15 Hasil Tabulasi Silang untuk Area Publik Paling Sering Dikunjungi.....	IV-25
Gambar IV.16 Hasil Akhir Tabulasi Silang untuk Area Publik Paling Sering Dikunjungi.....	IV-26
Gambar IV.17 <i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut A9	IV-37
Gambar IV.18 Keadaan <i>Lobby</i> dan Tempat Parkit di Hotel X	IV-38
Gambar IV.19 Keadaan Kolam Renang di Hotel X.....	IV-39
Gambar IV.20 <i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut A14	IV-40
Gambar IV.21 <i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut A17	IV-42
Gambar IV.22 <i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut A18	IV-44
Gambar IV.23 <i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut A18 Lanjutan	IV-45
Gambar IV.24 <i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut A20	IV-48
Gambar IV.25 <i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut A22	IV-50
Gambar IV.26 <i>Cause and Effect Diagram</i> Atribut A24	IV-52
Gambar IV.27 Dispenser Sabun dan Shampoo di Kamar Mandi.....	IV-51
Gambar IV.28 Jadwal Membersihkan Kolam Renang	IV-55
Gambar IV.29 <i>Form</i> Tugas <i>Engineering</i>	IV-57
Gambar IV.30 <i>Form</i> Tugas <i>Roomboy</i>	IV-58
Gambar IV.31 <i>Form</i> Pemesanan <i>Laundry</i>	IV-59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	KUESIONER	A-1
Lampiran B	REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN I	B-1
Lampiran C	REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN II	C-1
Lampiran D	REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN III	D-1
Lampiran E	REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN IV	E-1
Lampiran F	REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN KESIMPULAN.....	F-1
Lampiran G	PENGECEKKAN PERALATAN DAN AREA KAMAR	G-1
Lampiran H	CHECK PERALATAN DAN AREA KAMAR (<i>CHECK OUT</i>)	H-1

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab I akan dibahas mengenai pendahuluan dilakukannya penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen pada Hotel X. Hal-hal yang akan dibahas berupa latar belakang permasalahan, identifikasi dan perumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Permasalahan

Kota Bandung merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat yang terkenal akan destinasi wisatanya yang lengkap dan beragam dibandingkan daerah-daerah lain di Jawa Barat. Terdapat beberapa pilihan wisata yang ditawarkan di kota Bandung, mulai dari wisata alam, budaya, kuliner, rekreasi, hingga wisata belanja. Hal ini menjadikan kota Bandung sebagai salah satu tujuan wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Pilihan wisata di kota Bandung yang beragam ini membuat indeks pariwisata di kota Bandung menjadi salah satu yang tertinggi di Indonesia. Berdasarkan pengukuran yang dilakukan oleh Frontier Consulting Group dan Tempo Media Group pada tahun 2018, indeks pariwisata kota Bandung mencapai 95,30%. Nilai indeks pariwisata kota Bandung ini lebih tinggi dibandingkan indeks pariwisata kota Denpasar yang bernilai 87,65% dan kota Yogyakarta yang bernilai 85,68% (Jabarprov, 2018). Nilai indeks pariwisata kota Bandung yang besar ini tentu memberikan dampak positif bagi perkembangan industri di kota Bandung, terutama pada industri perhotelan.

Hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran (Lawson, 1976). Hotel sering dijadikan salah satu alternatif tempat tinggal bagi wisatawan yang sedang berlibur atau melakukan perjalanan ke suatu daerah.

Menurut ketua Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat, okupansi hotel berbintang di Jawa Barat pada Desember 2018 mengalami kenaikan sebesar 17,04 % yang mencapai 66,61% dibandingkan bulan Januari 2018 yang bernilai 49,57 %. Kenaikan okupansi ini juga didukung oleh rata-rata lama tamu yang menginap di hotel berbintang maupun hotel non bintang yang menginap selama 2 sampai 4 hari (Supriyadi, 2019)

Kenaikan okupansi ini tentunya menjadi peluang bagi industri perhotelan untuk dapat meningkatkan jumlah konsumen. Menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bandung, jumlah hotel dan kamar hotel di kota Bandung mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai tahun 2017 seperti yang dijabarkan di Tabel I.1.

Tabel I.1 Jumlah Hotel di Kota Bandung

Klasifikasi	2015		2016		2017	
	Hotel	Kamar	Hotel	Kamar	Hotel	Kamar
Hotel Bintang 5	9	1.870	9	1.870	18	2.464
Hotel Bintang 4	32	3.651	32	3.651	32	3.651
Hotel Bintang 3	41	3.408	42	3.507	42	3.507
Hotel Bintang 2	25	1.500	25	1.500	25	1.500
Hotel Bintang 1	10	382	10	382	10	381
Non Bintang	275	6.010	218	6.041	218	6.041
Total	392	16.821	336	16.951	345	17.544

(Sumber: Data Bandung.go, 2018)

Berdasarkan data dari Tabel I.1 dapat dilihat bila terjadi penurunan jumlah hotel dari tahun 2015 ke tahun 2016, akan tetapi terjadi peningkatan kembali pada tahun 2017. Adapun penurunan jumlah hotel hanya terjadi pada hotel non-bintang, sedangkan pada hotel bintang 5 dan hotel bintang 3 terjadi peningkatan. Hal ini tentunya menyebabkan persaingan bagi hotel bintang 5 dan hotel bintang 3 untuk menarik minat wisatawan untuk menginap, termasuk di dalamnya Hotel X.

Hotel X merupakan salah satu hotel bintang tiga di Bandung yang terletak di kawasan HOS Cokroaminoto yang merupakan kawasan jantung kota Bandung. Hotel X telah berdiri sejak 2009 dan memiliki 58 unit kamar yang terdiri dari beberapa jenis kamar, mulai dari kamar *deluxe*, *suite*, *family suite*, hingga *presidential suite*.

Semakin banyaknya jumlah hotel di Bandung membuat Hotel X harus berlomba-lomba memberikan penawaran yang menarik agar wisatawan berminat untuk menginap di Hotel X. Selain memberikan penawaran yang menarik, Hotel X juga harus dapat memberikan layanan yang baik bagi konsumennya. Sebagai perusahaan penyedia jasa, kualitas jasa (*service quality*) menjadi perhatian utama

bagi konsumen dalam melakukan pemilihan jasa. Tentunya hal ini membuat Hotel X perlu memperhatikan layanan yang diberikan kepada konsumennya. Semakin layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen, maka kepuasan pada konsumen akan meningkat, dan akan meningkatkan loyalitas konsumen untuk menginap kembali di Hotel X.

Akan tetapi berbeda halnya pada Hotel X. Peningkatan okupansi yang sedang terjadi di kota Bandung justru tidak mempengaruhi jumlah hunian pada hotel ini. Jumlah hunian di Hotel X justru mengalami penurunan, seperti yang dapat dilihat pada Tabel I.2. Pada Tabel I.2 dapat dilihat adanya penurunan jumlah kamar terisi dari tahun Januari 2015 hingga Desember 2018.

Tabel I.2 Jumlah Hunian Kamar di Hotel X

Jumlah Hunian Kamar di Hotel X		
No	Tahun	Jumlah Kamar Terisi
1	2015	13.980
2	2016	15.416
3	2017	13.846
4	2018	13.131

Jumlah hunian kamar di Hotel X ini mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun 2016 hingga tahun 2018. Terjadi penurunan jumlah hunian kamar sebanyak 1.436 kamar dari tahun 2016 ke tahun 2017, dan penurunan jumlah hunian kamar sebanyak 715 kamar dari tahun 2017 ke tahun 2018. Penurunan jumlah hunian ini perlu dipertanyakan, dikarenakan Hotel X telah memberikan harga yang lebih rendah dibandingkan hotel bintang 3 lainnya yang berada di area HOS Cokroaminoto. Tabel I.3 akan menunjukkan harga hotel per kamar per malam yang berada di atas harga yang ditawarkan Hotel X. Akan tetapi, pemberian harga yang rendah ini tidak terlalu memberikan dampak pada tingkat okupansi di Hotel X.

Tabel I.3 Perbandingan Harga Kamar

Hotel	Harga Kamar / malam
Hotel Grand Guci	Rp 719.973
Hotel D'Batoe Boutique	Rp 567.289
Hotel Mutiara	Rp 583.333
Hotel X	Rp 496.533

(Sumber: Traveloka, 2018)

Setelah dilakukan wawancara pada beberapa karyawan dan tamu Hotel X, didapatkan bila banyak tamu yang mengeluhkan fasilitas dan layanan yang disediakan hotel X terutama AC dan *Wifi*. Pihak hotel juga sudah berusaha untuk memperbaikinya, akan tetapi masih cukup banyak keluhan dari tamu yang

menginap. Sedangkan beberapa tamu Hotel X juga mengeluhkan layanan yang diberikan karyawan Hotel X masih kurang memuaskan bagi mereka. Hal ini didukung juga dengan adanya keluhan-keluhan terkait pelayanan dan fasilitas yang diberikan Hotel X. Keluhan-keluhan ini disampaikan melalui beberapa situs pemesanan hotel secara *online* dan *guest comment* yang disediakan Hotel X. Dengan demikian penelitian dilakukan dengan dugaan awal bahwa keluhan-keluhan konsumen terkait pelayanan dan fasilitas yang diberikan Hotel X menjadi penyebab terjadinya penurunan okupansi di Hotel X.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Hotel X merupakan hotel bintang tiga yang telah lama bergerak di industri perhotelan. Hotel X sudah berdiri sejak tahun 2009 dan menyediakan beragam fasilitas yang umumnya juga dimiliki oleh hotel dikelasnya, seperti kolam renang, restoran, ruang rapat, *spa*, dan Wi-Fi. Kamar pada Hotel X juga dilengkapi dengan AC, TV kabel, *safe deposit box*, *coffee and tea maker*, dan *mini bar* untuk beberapa jenis kamar. Selain itu setiap wisatawan yang menginap di hotel ini akan diberikan layanan kamar 24 jam, layanan rental mobil, *laundry*, dan parkir gratis.

Walaupun fasilitas dan layanan yang diberikan Hotel X cukup beragam, ternyata masih banyak keluhan yang diberikan tamu hotel. Berdasarkan pengalaman dari para wisatawan yang menginap di hotel ini, banyak yang mengeluhkan fasilitas dan jasa yang diberikan Hotel X ketika menginap. Hal ini dapat dilihat pada situs pemesanan hotel *online* pada bagian *review* hotel. Adapun situs pemesanan hotel *online* yang dijadikan referensi dalam penelitian ini adalah situs pemesanan hotel Trip Advisor dan Traveloka.

Pada situs pemesanan hotel Trip Advisor, Hotel X mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,5 dari skala 5. Aspek-aspek yang dinilai pada situs ini adalah lokasi, kebersihan, layanan, dan *value*. Seluruh aspek ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4 dari skala 5. Walaupun sudah mendapatkan nilai yang cukup baik, akan tetapi cukup banyak keluhan-keluhan yang dituliskan untuk Hotel X. Tabel I.4 akan menunjukkan keluhan-keluhan yang diberikan wisatawan melalui situs pemesanan hotel Trip Advisor.

Tabel I.4 Keluhan dari Situs Trip Advisor

Responden	Review
Natanel J	Saya menginap di hotel ini dengan keluarga. Kamarnya bagus dan kamar mandinya juga bagus. Tapi tidak dengan sarapan, makanannya hambar. Wifi juga tidak berjalan dengan baik. Hotel ini dekat dengan bandara dan pesawat lalu lalang sampai malam hari! Suaranya sangat berisik , tetapi biasanya setelah jam 11 tidak ada lagi suara pesawat.
Teddy	Salah satu hal yang sangat buruk adalah laundry! Pada hari terakhir saya harus menunggu tiga jam untuk <i>check out</i> karena cucian saya belum datang. Dan ketika cucian saya datang, mereka tidak mencuci pakaian saya.
Mamanic	Ketika memasuki kamar, kamar berdebu dan membuat hidung saya gatal. Seprai tempat tidur bernoda, air panas tidak mengalir dengan baik , sarapan cukup baik.
Nayla	Saya memesan 2 kamar, tapi kamarnya kurang diperhatikan. AC kurang dingin, di kamar satu lagi telepon tidak berfungsi, buku menu tidak terawat. Untuk management hotel, tolong perhatikan tamu yang menginap. Dengan kamar yang cukup luas tetapi beberapa hal kecil kurang diperhatikan.
Jessica	Kami tinggal selama 2 malam. Kami memilih hotel ini karena ulasan yang lebih baik. Hal yang baik adalah kamarnya cukup besar jika membawa anak-anak. Ini adalah hal terburuk: <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mendapat gigitan serangga di kasur pada betis kiri saya. 2. Saya meminta kamar bebas rokok, memang saya mendapat kamar non smoking tapi orang-orang bebas merokok di lorong. 3. Berisik. saya dapat mentolerir kebisingan pesawat, tapi bukan orang di lorong yang berbicara sampai 1 jam malam dan membuat saya tidak bisa tidur. 4. Peralatan mandi buruk. Saya harus mengganti <i>shower cap</i> sampai 4 kali untuk mendapatkan yang benar. Tentu saja saya tidak akan kembali lagi ke hotel ini.
Parkash	AC hanya sebagai pemutar musik bukan pendingin ruangan , dan ini bukan hanya satu kamar tapi di kamar lain juga. Tempat tidurnya tidak nyaman sama sekali! Siapa yang memesan kecoa?? Kami membayar terlalu banyak untuk menginap di tempat ini. Menyesal!!

(Sumber: Trip Advisor, 2018)

Selanjutnya akan dilihat juga penilaian wisatawan terhadap Hotel X yang berada pada situs pemesanan hotel Traveloka. Pada situs pemesanan hotel Traveloka, Hotel X mendapatkan nilai rata-rata sebesar 8,5 dari skala 10. Aspek-aspek yang dinilai pada situs ini adalah kebersihan, kenyamanan, makanan, lokasi, dan layanan. Aspek makanan mendapatkan nilai paling kecil yaitu, 4 dibandingkan aspek lain yang mendapatkan nilai 4,5 dari skala 5. Walaupun sudah mendapatkan nilai yang cukup baik, akan tetapi cukup banyak keluhan-keluhan yang dituliskan untuk Hotel X selama tahun 2018. Berikut merupakan keluhan-keluhan yang diberikan tamu yang pernah menginap di Hotel X melalui situs pemesanan hotel Traveloka.

Tabel I.5 Keluhan dari Situs Traveloka

Responden	Review
Rizki A. 4 Februari 2018	Tidak dikasih handuk dalam kamar, hanya ada handuk kecil.
Setiendy G. 17 Februari 2018	Kebersihan kamar suite room sangat jorok sekali seperti WC umum.
Ardi A. 18 Maret 2018	Kondisi kamar jelek, AC tidak dingin, tabung shower gel rusak, handuk berbau. Ruang meeting 2 hari dipakai AC-nya panas , sehingga peserta kepanasan selama training 2 hari.
Alif F. C. N. 1 Mei 2018	Hotelnya luas dan dekat dengan pusat Bandung, hanya saja sarapannya yang tidak enak. Makanan tidak ada rasa dan variasi menunya sedikit.
Johanes H. K. 30 Juni 2018	Check in 3 kamar, ketiga kamar WC-nya bau.
David C. 13 Juni 2018	AC model lama, kamar panas , hanya terasa dingin saat subuh saja. Mohon diganti pakai AC baru
Arce A. 15 September 2018	Bau lembab seperti tidak pernah sirkulasi udaranya, sarapan tidak banyak pilihan.
Karta K. 7 Desember 2018	AC hotel sudah lama sehingga banyak kendala. Serta kebersihan kamar kurang , seperti gelas kopi tidak dibersihkan dan botol aqua juga tidak diberi.

(Sumber: Traveloka, 2018)

Selain keluhan yang disampaikan melalui situs pemesanan hotel *online*, terdapat juga keluhan yang disampaikan langsung oleh wisatawan melalui *Guest Comment*. *Guest comment* merupakan kuesioner yang diberikan oleh pihak hotel kepada wisatawan yang telah menginap untuk mengetahui performansi, kritik, dan saran untuk Hotel X. *Guest comment* ini akan diberikan kepada wisatawan saat proses *check out* dilakukan. Terdapat beberapa keluhan yang dituliskan pada *guest comment* dan beberapa diantaranya terdapat keluhan yang sama, sehingga akan dilakukan rekapitulasinya. Berikut merupakan rekapitulasi keluhan-keluhan yang diberikan wisatawan melalui *guest comment* selama tahun 2018.

Tabel I.6 Keluhan dari *Guest Comment*

No	Keluhan
1	AC tidak dingin, mengeluarkan suara, dan mengeluarkan es
2	<i>Wifi</i> lambat dan sering mati
3	Kamar mandi bau dan kotor
4	Peralatan mandi kotor dan kadang tidak tersedia (handuk, sabun, dan shampo)
5	Air kamar mandi kecil dan lama keluaranya
6	Lampu kamar mati
7	Ada binatang di dalam kamar
8	TV dan <i>remote control</i> TV tidak berfungsi
9	<i>Breakfast</i> kurang bervariasi dan tidak enak
10	Tidak disediakan air putih di kamar
11	Saat <i>check in</i> tidak ada <i>bellboy</i> yang membukakan pintu
12	Pengecekan kamar lama saat <i>check out</i>
13	Kekurangan karyawan terutama <i>bell boy</i>

Dari hasil *guest comment* didapatkan cukup banyak keluhan yang dirasakan oleh wisatawan selama menginap di Hotel X terkait layanan dan fasilitas yang disediakan. Seluruh keluhan yang diberikan pada situs pemesanan hotel *trip advisor* dan *traveloka*, serta *guest comment* yang diberikan hotel X sangat penting untuk diperhatikan. Keluhan-keluhan tersebut diduga menyebabkan wisatawan tidak akan kembali lagi menginap di Hotel X, sehingga mengakibatkan terjadinya penurunan okupansi di Hotel X.

Selain itu, dilakukan juga wawancara awal pada beberapa tamu yang sedang menginap di Hotel X selama bulan Januari 2019. Wawancara ini dilakukan untuk memastikan keluhan-keluhan yang telah disampaikan sebelumnya pada situs pemesanan hotel *online* dan dari *guest comment* masih dirasakan oleh tamu yang baru menginap di Hotel X pada bulan Januari 2019. Wawancara dilakukan secara langsung pada sembilan responden dengan menanyakan keluhan atau kesan yang dirasakan selama menginap di Hotel X. Selain itu ditanyakan juga apakah mereka akan menginap kembali di Hotel X atau tidak. Berikut merupakan hasil dari wawancara awal pada beberapa tamu Hotel X yang menginap selama bulan Januari 2019.

Tabel I.7 Hasil Wawancara Awal pada Tamu Hotel X

Responden	Keluhan/Kesan	Apakan akan kembali lagi?
1	Shampo di kamar habis, sudah telepon 3 kali baru diantar	Mungkin, tapi bukan pilihan utama
2	AC tidak dingin dan berisik	Tidak
3	Harga hotel disini lebih murah dibanding hotel lain	Ya
4	Semuanya udah bagus, hanya sayang tidak ada <i>hair dryer</i>	Ya
5	<i>Water heater</i> di kamar tidak menyala	Tidak
6	<i>Breakfast</i> tidak enak dan pelayanannya biasa saja	Tidak
7	Tempat tidurnya sudah lama, bantalnya bau, dan spreinya kusam	Tidak
8	Ada banyak semut dan kecoa di kamar	Tidak
9	Minta <i>room service</i> tapi lama sekali datangnya	Ya

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dilihat bila 5 dari 9 responden menyatakan tidak akan kembali lagi menginap di Hotel X. Hal ini semakin meyakinkan dugaan terhadap keluhan-keluhan konsumen terkait pelayanan dan fasilitas yang diberikan Hotel X menjadi penyebab terjadinya penurunan okupansi

di Hotel X. Oleh karena itu perlu ditentukan terlebih dahulu atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang diberikan oleh Hotel X.

Terdapat 26 atribut yang berpengaruh pada industri perhotelan yang tergabung dalam LODGSERV. Atribut-atribut ini kemudian akan dievaluasi menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) untuk diketahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap Hotel X. Menurut Tontini dan Picolo (2010), IGA merupakan analisis kuadran yang membandingkan antara ketidakpuasan pelanggan yang diharapkan jika suatu atribut memiliki kepuasan kinerja rendah dan dampak yang diharapkan jika atribut tersebut ditawarkan atau ditingkatkan.

IGA dapat mengukur kepuasan pelanggan dengan lebih baik dibandingkan metode pengukuran yang lain, seperti metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hal ini dikarenakan metode IGA menutupi berbagai kekurangan yang ada pada metode pengukuran lain (Tontini & Picolo, 2010). Metode IPA hanya dapat membandingkan tingkat ketidakpuasan pelanggan yang diharapkan dengan keadaan yang terjadi saat ini, sedangkan metode IGA dapat digunakan untuk atribut yang belum ada.

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dilakukan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Hotel X saat ini?
2. Apa saja atribut yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel X?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel X?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan ruang lingkup penelitian agar penelitian dapat terfokus pada permasalahan yang diteliti. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Usulan yang diberikan tidak sampai ke tahap implementasi
2. Usulan yang diberikan tidak memperhitungkan biaya

Digunakan juga asumsi penelitian yang menjadi dasar berpikir dan bertindak dalam pelaksanaan penelitian. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kondisi Hotel X tidak mengalami perubahan
2. Manajemen Hotel X tidak melakukan perubahan kebijakan selama penelitian berlangsung

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Hotel X saat ini
2. Mengetahui atribut yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Hotel X
3. Memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas jasa pada Hotel X

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penelitian. Adapun manfaat yang dapat diperoleh bagi peneliti adalah dapat meningkatkan wawasan mengenai peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas jasa pada bidang perhotelan, dan dapat memahami metode LODGSERV dan *Improvement Gap Analysis* (IGA).

Manfaat yang dapat diperoleh bagi pembaca adalah dapat mengetahui atribut apa saja yang penting dalam industri perhotelan dan bagaimana mengetahui atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan. Selain itu, manfaat yang dapat diperoleh bagi Hotel X adalah hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi untuk meningkatkan performansi hotel dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Hotel X.

I.6 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian terhadap kualitas pelayanan pada Hotel X ini, dirancang metodologi penelitian yang akan digunakan selama penelitian agar penelitian lebih

terarah dan terfokus. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari penentuan topik dan objek penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, hingga pada tahap pembuatan kesimpulan dan saran. Langkah-langkah metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar I.1.

1. Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Pada tahap ini dilakukan penentuan topik penelitian yang akan dilakukan. Topik penelitian yang dipilih berhubungan dengan industri perhotelan di Bandung. Saat ini industri perhotelan di Bandung sedang mengalami peningkatan sehingga layanan yang diberikan hotel perlu diperhatikan untuk dapat bersaing dengan hotel lain.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan informasi mengenai layanan yang telah diberikan Hotel X yang dijadikan objek penelitian. Pengumpulan informasi ini dilakukan dengan melakukan observasi pada situs pemesanan hotel *online*, seperti Trip Advisor dan Traveloka. Selain itu dilakukan juga wawancara kepada pihak hotel dan konsumen yang sedang menginap.

3. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada tahap ini dilakukan pembatasan masalah dan asumsi yang diperlukan dalam penelitian ini. Pemberian batasan dan asumsi ini dilakukan agar masalah yang diteliti memiliki batasan yang jelas, sehingga penelitian akan lebih terfokus pada masalah yang sedang diamati.

4. Penentuan Tujuan Penelitian

Pada tahap ini dilakukan penentuan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian akan menjadi hasil dari penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian tersebut akan menjawab rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya.

5. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengetahui metode dan atribut apa yang akan digunakan dalam penelitian dan cara menggunakan metode tersebut. Studi literatur diperoleh dari jurnal, penelitian terdahulu, atau situs internet yang dapat dipercaya. Pada penelitian ini digunakan metode IGA.

6. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner IGA

Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan atribut yang telah ditentukan. Kuesioner ini akan dibuat berdasarkan model IGA. Pada

tahap ini juga akan dilakukan penentuan jumlah sampel untuk penyebaran kuesioner pada konsumen Hotel X.

7. Pengolahan dan Perhitungan Data

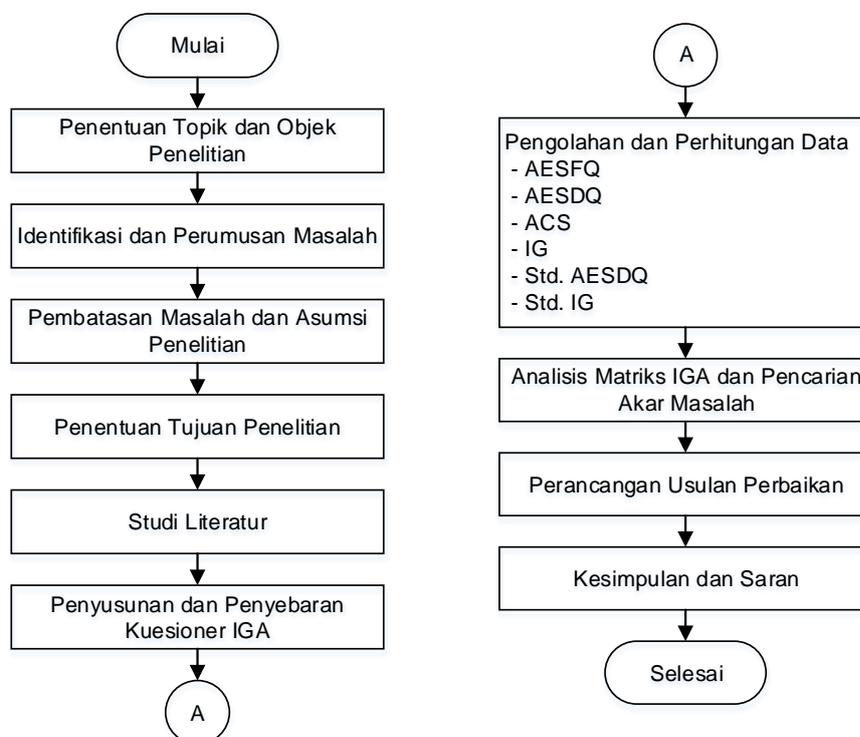
Pada tahap ini seluruh data dari hasil kuesioner akan diolah dengan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Perhitungan akan dilakukan untuk mendapatkan nilai AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG sesuai hasil dari responden. Setelah itu akan dilakukan standardisasi dari nilai EASDQ dan IG menggunakan persamaan yang telah ditentukan. Nilai ini akan dijadikan acuan untuk penempatan setiap atribut pada matriks IGA.

8. Analisis Matriks IGA dan Pencarian Akar Masalah

Pada tahap ini akan dilakukan analisis terhadap hasil *plotting* pada matriks IGA dan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki akan dilakukan perbaikan dengan dilakukan pencarian akar masalah terlebih dahulu dengan menggunakan *fishbone*.

9. Perancangan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini akan diberikan usulan perbaikan untuk atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Perbaikan yang dilakukan harus dapat meningkatkan performansi dari atribut tersebut.



Gambar I.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

10. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap terakhir, akan dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan permasalahan dan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Pada tahap ini juga akan diberikan saran terkait penelitian selanjutnya, sehingga dapat dihasilkan penelitian yang lebih baik.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diperlukan dalam penulisan laporan agar penelitian dapat dipahami dengan baik. Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini menjelaskan mengenai latar belakang pemilihan topik kepuasan pelanggan yang dilakukan pada Hotel X. Latar belakang ini akan diidentifikasi lebih dalam untuk mendapatkan rumusan masalah serta tujuan penelitian. Pada bab ini ditentukan juga batasan dan asumsi dengan tujuan penelitian lebih terfokus pada topik permasalahan. Setelah itu, terdapat juga metodologi yang penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua ini menjelaskan mengenai literatur yang digunakan dalam penelitian. Tinjauan pustaka ini akan menjadi landasan untuk menguatkan pengolahan data yang dilakukan. Topik-topik yang terkait dengan penelitian adalah pengertian jasa, pengertian kualitas jasa, kepuasan pelanggan, hotel, metode LODGSERV.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ketiga ini akan menyajikan seluruh data yang telah dikumpulkan dan diolah selama penelitian berlangsung. Mulai dari penyusunan atribut, penyusunan kuesioner, pengujian reliabilitas dan validitas, dan terakhir pembuatan matriks IGA.

BAB IV ANALIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab keempat ini akan membahas mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Seluruh proses pengolahan data akan dilakukan analisis pada bab

ini. Pada bab ini juga akan dilakukan identifikasi akar permasalahan dari atribut yang berada pada kuadran satu matriks IGA.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang dipaparkan akan menjawab pertanyaan yang diajukan pada perumusan masalah. Sedangkan saran yang diberikan merupakan saran untuk Hotel X.