

**ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL BINTANG
LIMA X**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Theodorus Harris Chandra

NPM : 2016610022



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

**ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL BINTANG
LIMA X**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Theodorus Harris Chandra

NPM : 2016610022



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Theodorus Harris Chandra
NPM : 2016610022
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA HOTEL BINTANG LIMA X

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2020

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Dosen Pembimbing

(Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M.)

**PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU
MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,
Nama : Theodorus Harris Chandra
NPM : 2016610022

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
HOTEL BINTANG LIMA X

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, 1 Juli 2020



Theodorus Harris Chandra
NPM : 2016610022

ABSTRAK

Hotel X adalah salah satu hotel bintang lima di Bandung. Hotel X mengalami permasalahan penurunan okupansi dari tahun 2018 ke 2019 sebesar 7,3%. Berdasarkan hasil wawancara dengan *owner* Hotel X, penurunan okupansi pada Hotel X disebabkan karena banyak pelanggan Hotel X yang memilih untuk mencari hotel lain yang harganya lebih murah dan memiliki kualitas lebih baik. Dengan kata lain, permasalahan okupansi Hotel X diakibatkan oleh rendahnya loyalitas pelanggan. Wawancara dengan pelanggan Hotel X juga dilakukan dan ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi penyebab Hotel X ditinggalkan pelanggannya. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Hotel X, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hotel bintang lima.

Model penelitian dikembangkan berdasarkan hasil studi literatur serta hasil wawancara dengan pemilik dan pelanggan Hotel X mengenai model penelitian yang relevan. Model penelitian terdiri atas lima variabel yang diprediksi mempengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu citra hotel, kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Terdapat 9 hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner. Setelah dua minggu menyebarkan kuesioner, terdapat 178 data yang dapat diuji. Pengujian model penelitian dilakukan menggunakan metode PLS-SEM.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa 7 dari 9 hipotesis penelitian diterima. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, loyalitas pelanggan hotel bintang lima di Bandung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis pengaruh total, upaya peningkatan loyalitas perlu diprioritaskan pada kualitas pelayanan. Penelitian ini menghasilkan 8 usulan perbaikan yang disetujui dan akan dilaksanakan oleh pihak Hotel X.

ABSTRACT

Hotel X is a five star hotel located in Bandung. Hotel X encounters the problem of 7,3% decreasing occupancy from the year of 2018 to 2019. Based on the results of interviews with the owner of Hotel X, the declining occupancy at Hotel X happens because many of the hotel's customers choose to move to cheaper and better hotels. In other words, declining occupancy happens because of low customer loyalty. Interviews are also conducted towards customer of Hotel X, and according to the result, there are some problems with Hotel X that leads to the declining loyalty of the customer. To increase customer loyalty at Hotel X, a study to find out the influential factors that cause customer loyalty in five star hotels is needed.

The scientific model is based on the results of a literature study and the results of interviews with the owner and customers of Hotel X. The scientific model consists of five variables that are predicted to affect customer loyalty, namely hotel image, service quality, perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. There are 9 hypotheses formulated in this study. Data collection was carried out through a survey using questionnaire. After two weeks of data gathering, 178 datas are obtained. The testing of the model is carried out using the PLS-SEM method.

7 out of of 9 hypotheses are accepted. Based on the test conducted, customer loyalty of five-star hotels in Bandung are affected by the service quality, perceived value, and customer satisfaction. Based on total effects analysis, efforts to increase loyalty need to be prioritized on service quality. This study resulted in 8 suggestions for improvement that will be carried out by Hotel X.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa sebab melalui berkat dan kemurahan hati-Nya, laporan skripsi yang berjudul “Analisis dan Usulan Peningkatan Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bintang Lima X” dapat diselesaikan tanpa adanya hambatan. Laporan skripsi ini dibuat sebagai syarat tempuh dan lulus mata kuliah ISE184198 (Skripsi).

Penyelesaian laporan skripsi ini pun tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang senantiasa membantu penulis dalam proses penyusunan laporan skripsi. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua penulis yang selalu membantu penulis melalui dukungan dan doanya.
2. Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama proses penyusunan laporan skripsi.
3. *Owner* Hotel X yang telah memperbolehkan penulis melakukan penelitian skripsi pada Hotel X dan selalu bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan penulis.
4. Maria Carmelita Patricia selaku kekasih penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan laporan skripsi.
5. Cindy Irawan, Joseph Bian, dan Edward Liongson selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan selama proses penyusunan laporan skripsi.
6. Garry Ryan Hendelson, Samuel Setiadi, dan Dionisius Aldwin selaku teman dekat penulis semasa perkuliahan yang senantiasa membantu penulis dengan menyampaikan berbagai info penting yang terlewatkan.
7. Para responden kuesioner penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu kelancaran skripsi penulis.
8. Seluruh dosen Teknik Industri UNPAR yang telah memberikan sangat banyak ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.

9. Teman-teman Teknik Industri kelas B yang memberikan dukungan mereka selama masa perkuliahan.
10. Pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu selama proses penyusunan laporan skripsi.

Penulis berharap laporan skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang di kemudian hari. Penulis menyadari banyaknya keterbatasan dan kekurangan pada laporan skripsi ini. Dengan demikian, penulis dengan senang hati menerima segala jenis masukan yang dapat dijadikan bahan pengembangan diri penulis di masa yang akan datang.

Bandung, 3 Juni 2020

Theodorus Harris Chandra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-10
I.4 Tujuan Penelitian	I-11
I.5 Manfaat Penelitian	I-11
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-12
I.7 Sistematika Penelitian.....	I-15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Pengertian dan Karakteristik Utama Jasa	II-1
II.2 Kualitas Pelayanan	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-2
II.4 Loyalitas Pelanggan.....	II-3
II.5 Model Loyalitas Pelanggan	II-4
II.5.1 Model Loyalitas menurut Kuo et.al.	II-4
II.5.2 Model Loyalitas menurut Lai (2015)	II-5
II.5.3 Model Loyalitas menurut Lai (2019)	II-6
II.6 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan Hotel.....	II-7
II.7 Metode <i>Sampling</i>	II-7
II.8 <i>Structural Equation Modeling</i>	II-8
II.8.1 Pengujian Model Pengukuran	II-8
II.8.2 Pengujian Model Struktural	II-10

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Pengembangan Model Penelitian.....	III-1
III.2 Operasionalisasi Variabel.....	III-5
III.3 Penyusunan Kuesioner	III-7
III.4 Penyebaran Kuesioner.....	III-9
III.4.1 Penentuan Teknik <i>Sampling</i>	III-9
III.4.2 Penentuan Jumlah Sampel yang Dibutuhkan.....	III-10
III.5 Penyeleksian Data yang Diperoleh	III-10
III.6 Profil Responden.....	III-12
III.7 Pengujian Model Pengukuran	III-15
III.8 Pengujian Model Struktural	III-25
III.9 Penilaian Performansi Hotel X.....	III-28
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1 Analisis Pengujian Model Loyalitas	IV-1
IV.2 Analisis Penentuan Prioritas Usulan	IV-3
IV.3 Perancangan Usulan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	IV-4
IV.3.1 Usulan Peningkatan Tampilan Fisik.....	IV-4
IV.3.2 Usulan Peningkatan Keandalan dan Daya Tanggap.....	IV-8
IV.3.3 Usulan Peningkatan Kemudahan Pelanggan.....	IV-10
IV.3.4 Usulan Peningkatan Jaminan	IV-12
IV.4 Evaluasi dan Rekapitulasi Usulan Peningkatan Loyalitas	IV-13
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	<i>Rating</i> Hotel Bintang Lima di Bandung	I-5
Tabel I.2	Pernyataan Pelanggan Hotel X	I-7
Tabel I.3	Pernyataan Pelanggan pada Situs Traveloka	I-9
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	III-5
Tabel III.2	Hasil <i>Pre-test</i> Kuesioner Penelitian	III-8
Tabel III.3	Hasil Pengujian <i>Mahalanobis Distance</i>	III-11
Tabel III.4	Profil Responden	III-13
Tabel III.5	Hasil Pengujian <i>Internal Consistency Reliability</i> Awal	III-16
Tabel III.6	Hasil Pengujian <i>Indicator Reliability</i> Awal	III-17
Tabel III.7	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> Awal	III-18
Tabel III.8	Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Awal	III-19
Tabel III.9	Hasil Pengujian <i>Internal Consistency Reliability</i> Modifikasi	III-20
Tabel III.10	Hasil Pengujian <i>Indicator Reliability</i> Modifikasi	III-21
Tabel III.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> Modifikasi	III-22
Tabel III.12	Hasil Pengujian <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Modifikasi	III-23
Tabel III.13	Hasil Pengujian <i>Cross Loadings</i>	III-24
Tabel III.14	Hasil Pengujian <i>Inner VIF</i>	III-25
Tabel III.15	Hasil Pengujian <i>Path Coefficient First Order Construct</i>	III-26
Tabel III.16	Hasil Pengujian <i>Path Coefficient Second Order Construct</i>	III-26
Tabel III.17	Hasil Pengujian <i>Total Effects</i>	III-27
Tabel III.18	Hasil Pengujian <i>R Square</i>	III-28
Tabel III.19	Performansi <i>First Order Variable</i> Hotel X	III-29
Tabel III.20	Performansi <i>Second Order Variable</i> Hotel X	III-29
Tabel IV.1	Laporan Kondisi Kamar	IV-6
Tabel IV.2	Pengelompokan Upaya Peningkatan Loyalitas Hotel X	IV-15

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Hotel di Kota Bandung pada Tahun 2016	I-2
Gambar I.2	Persentase Perkembangan Okupansi Hotel di Jawa Barat	I-3
Gambar I.3	Persentase Okupansi Bulanan Hotel X	I-4
Gambar I.4	Contoh <i>Review</i> Pelanggan Hotel X pada Situs Traveloka	I-8
Gambar I.5	Metodologi Penelitian	I-14
Gambar II.1	Model Penelitian Menurut Kuo et.al.	II-4
Gambar II.2	Model Penelitian Menurut Lai (2015)	II-5
Gambar II.3	Model Penelitian Menurut Lai (2019)	II-6
Gambar III.1	Model Penelitian	III-2
Gambar III.2	<i>Path Model</i> Awal	III-15
Gambar III.3	<i>Path Model</i> Modifikasi	III-20
Gambar III.4	Model Penelitian Setelah Pengujian	III-28

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

Pendahuluan akan menjelaskan langkah awal penelitian, dimulai dari latar belakang permasalahan yang diambil dan proses identifikasi masalah. Setelah itu, akan dilakukan pembahasan mengenai tujuan, manfaat, dan asumsi penelitian. Setelah itu, akan dijabarkan secara konkrit metodologi penelitian dan sistematika penulisan laporan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang ini, semua orang membutuhkan hiburan untuk melepas kelelahan mereka dari berbagai kegiatan yang mereka lakukan setiap harinya. Salah satu bentuk hiburan yang paling umum adalah *traveling*. *Traveling* merupakan istilah yang sering digunakan ketika seseorang melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan suatu tujuan, biasanya untuk berwisata. Masyarakat Indonesia juga termasuk dalam golongan orang yang memiliki minat *traveling* yang tinggi. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil studi dari *Global Travel Intentions Study* (GTIS) tahun 2015 yang dilaksanakan oleh Visa mengenai minat seseorang dalam melakukan perjalanan. Berdasarkan GTIS tahun 2015, diperkirakan bahwa masyarakat Indonesia melakukan rata-rata lima perjalanan dalam jangka waktu dua tahun, lebih banyak dari rata-rata masyarakat secara global yaitu tiga perjalanan.

Menurut Kementerian Pariwisata, provinsi Jawa Barat adalah salah satu daerah di Indonesia yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan nusantara. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data Kementerian Pariwisata dimana jumlah wisatawan nusantara yang mengunjungi Jawa Barat dari Januari hingga November tahun 2016 sebanyak 288.036.327 kedatangan.

Dari sekian banyak wisatawan yang mengunjungi Jawa Barat, banyak dari mereka yang datang ke ibukota Jawa Barat, yaitu kota Bandung. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat pada tahun 2016 yang menunjukkan tiga kota dengan jumlah pengunjung terbesar di Jawa Barat adalah Bogor, Depok, dan Bandung.

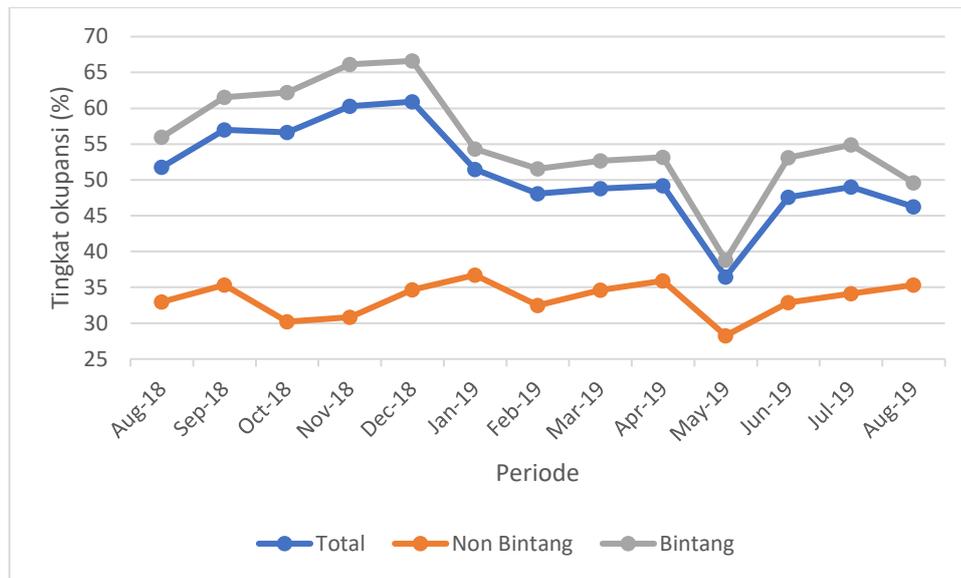
Saat melakukan kunjungan wisata ke tempat yang jauh dari tempat asalnya, seseorang akan membutuhkan tempat untuk menginap. Banyaknya wisatawan nusantara yang berkunjung menjadi peluang untuk mengembangkan bisnis perhotelan di daerah kota Bandung. Gambar I.1 menunjukkan jumlah hotel di kota Bandung hingga akhir tahun 2016 berdasarkan Badan Pusat Statistik Indonesia. Jumlah keseluruhan bisnis perhotelan yang ada di kota Bandung adalah 336, terdiri dari 118 hotel berbintang dan 218 hotel non bintang. Banyaknya jumlah hotel menunjukkan tingkat persaingan hotel di kota Bandung yang cukup tinggi. Di samping bersaing dengan hotel lain, bisnis perhotelan juga harus bersaing dengan layanan penginapan lainnya seperti kos dan apartemen yang dapat disewa secara harian.

Klasifikasi	Jumlah	Kamar
Hotel Bintang 5	9	1 870
Hotel Bintang 4	32	3 651
Hotel Bintang 3	42	3 507
Hotel Bintang 2	25	1 500
Hotel Bintang 1	10	382
Non Bintang	218	6 041

Gambar I.1 Jumlah Hotel di Kota Bandung pada Tahun 2016

Hotel-hotel di Bandung mengalami kesulitan dalam mempertahankan tingkat okupansinya. Kondisi tersebut dapat terlihat dari penurunan tingkat okupansi hotel di Jawa Barat dari Januari hingga April tahun 2019. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat, rata-rata Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel di Jawa Barat pada Januari hingga April 2019 mencapai 49,38%. Angka tersebut merupakan penurunan dari TPK tahun 2018 pada periode yang sama yaitu 52,58%. Hal tersebut diutamakan untuk hotel berbintang yang mengalami penurunan nilai TPK dari 57,1% di tahun 2018 menjadi 52,8% di tahun 2019. Gambar I.2 menunjukkan perkembangan okupansi hotel di Jawa Barat untuk periode Agustus 2018 hingga Agustus 2019. Grafik menunjukkan secara jelas bahwa tingkat okupansi hotel berbintang semakin lama semakin menurun, sedangkan hotel non bintang cenderung stabil.

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, Jawa Barat merupakan salah satu pusat wisata Indonesia, maka seharusnya tingkat okupansi hotel bisa ditingkatkan lagi. Hal tersebut diutamakan untuk hotel berbintang yang mengalami penurunan okupansi dari waktu ke waktu. Padahal, hotel berbintang seharusnya menawarkan kualitas yang lebih tinggi daripada hotel non bintang. Maka dari itulah, peningkatan okupansi pada hotel berbintang di kota Bandung menjadi penting untuk dilakukan.

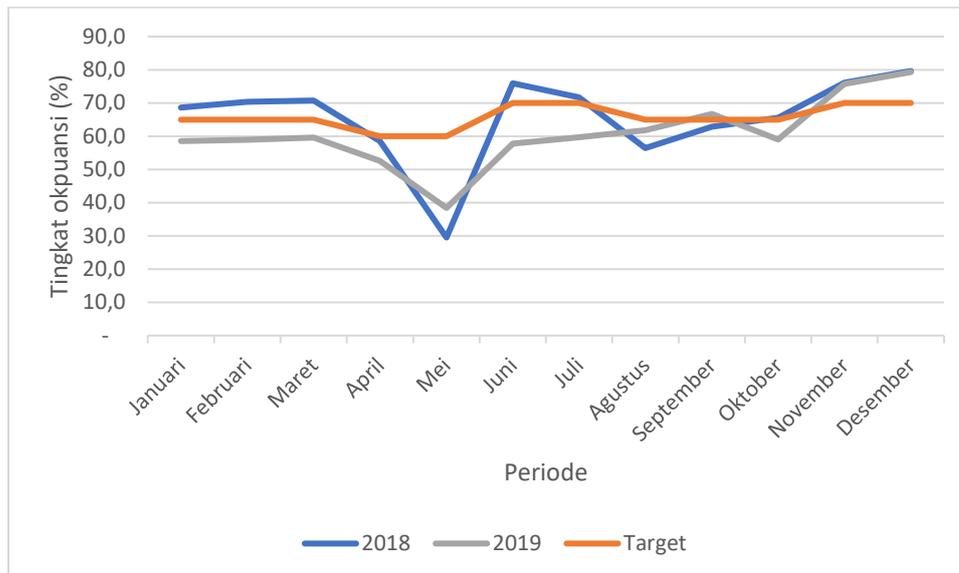


Gambar I.2 Persentase Perkembangan Okupansi Hotel di Jawa Barat

Hotel X merupakan salah satu dari sepuluh hotel bintang 5 di Bandung. Hotel bintang 5 menunjukkan tingkat tertinggi dalam bisnis perhotelan, yang berarti hotel tersebut termasuk kedalam golongan hotel yang paling mewah, ukurannya besar, berfasilitas lengkap, dan yang paling utama menyediakan kualitas pelayanan yang lebih profesional ketimbang hotel-hotel dibawahnya. Target pengunjungnya adalah orang yang rela membayar lebih mahal untuk kualitas fasilitas dan pelayanan yang lebih tinggi daripada hotel pada umumnya atau pada umumnya merupakan kaum menengah ke atas.

Hotel X didirikan pada akhir tahun 2015 dan berlokasi di Jalan Dago Pakar, Bandung, Jawa Barat. Hotel X memiliki lebih dari 225 kamar yang tersedia untuk digunakan. Dari banyaknya kamar yang ada, terdapat tiga tipe kamar yang bisa dipesan. Tiga tipe kamar tersebut adalah kamar klasik (berukuran 41 meter²), kamar eksekutif (berukuran 60 – 70 meter²), dan *suite room* (berukuran 110 – 211 meter²). Hotel X menyediakan kolam renang dan *gym* kebugarannya sendiri.

Hotel X termasuk kedalam kelompok hotel berbintang yang secara keseluruhan tingkat okupansinya di tahun 2018 hingga 2019 cenderung menurun. *Pemilik* Hotel X memperhatikan bahwa tingkat okupansi Hotel X mengalami penurunan okupansi yang cukup mengkhawatirkan dari tahun 2018 ke 2019. Target okupansi Hotel X adalah 65 persen kamar terisi. Namun, pada bulan tertentu yang jumlah pelanggannya sudah dipastikan berbeda dari bulan lainnya, seperti bulan April dan Mei saat pengunjung yang datang berkurang karena adanya Ramadhan, target diturunkan menjadi 60 persen. Target okupansi ditingkatkan menjadi 70 persen pada bulan Juni, Juli, November, dan Desember yang merupakan *high season*. Gambar I.3 merupakan persentase okupansi bulanan Hotel X selama tahun 2018 dan 2019.



Gambar I.3 Persentase Okupansi Bulanan Hotel X

Hotel X mengalami penurunan okupansi rata-rata sebanyak 7,3% dari tahun 2018 ke 2019, yaitu dari okupansi rata-rata sebesar 65,5 persen di tahun 2018 menjadi rata-rata okupansi 60,7 persen di tahun 2019. Selain mengalami penurunan okupansi, Hotel X juga belum bisa memenuhi target okupansi di beberapa bulan tertentu. Penurunan okupansi tersebut menandakan perlu adanya upaya untuk meningkatkan okupansi di Hotel X yang merupakan salah satu hotel paling bergengsi di wilayah Jawa Barat.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Hotel X mengenai penyebab adanya penurunan okupansi dari tahun 2018 ke 2019, pemilik Hotel X menjelaskan bahwa menurutnya okupansi Hotel X menurun karena beberapa pelanggan Hotel X yang memilih alternatif hotel lain dengan harga yang lebih murah dan memiliki kualitas yang lebih baik. Hotel X adalah hotel bintang lima yang harganya terbilang cukup mahal, sehingga ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan juga besar. Sedikit saja kekurangan dalam pelayanan hotel yang para pelanggan rasakan dapat menyebabkan kekecewaan dari pelanggannya.

Pemilik Hotel X juga menambahkan bahwa dengan adanya perubahan daya beli masyarakat dan tingginya persaingan hotel, maka pelanggan Hotel X dapat terdorong untuk mencoba hotel lain. Menurutnya, pesaing utama dari Hotel X adalah Trans Luxury Hotel. Pemilik Hotel X menganggap Trans Luxury Hotel merupakan salah satu pilihan favorit para wisatawan saat mengunjungi kota Bandung.

Untuk memperkuat pernyataan di atas, maka dilakukanlah pengumpulan data mengenai *rating* hotel-hotel bintang 5 di Bandung. Semakin banyak orang yang puas dengan suatu hotel, maka *rating* yang dimilikinya pun semakin tinggi. *Rating* hotel yang akan ditampilkan merupakan hasil rekapitulasi dari tiga situs ternama, yaitu Traveloka, TripAdvisor, dan Agoda. Tiga situs tersebut dipilih dengan alasan jumlah pengunjung situs yang lebih baik ketimbang situs lainnya yang sejenis. Tabel I.1 merupakan rekapitulasi *rating* hotel bintang 5 di Bandung.

Tabel I.1 *Rating* Hotel Bintang Lima di Bandung

No.	Nama Hotel	<i>Rating</i>		
		Traveloka	TripAdvisor	Agoda
1	Trans Luxury Hotel	9,1	4,5	8,9
2	Padma Hotel Bandung	9,1	5	8,9
3	The Papandayan Hotel	8,9	4,5	8,5
4	Hilton Bandung	8,9	4,5	8,6
5	Hotel X	8,8	4,5	8,5
6	Crowne Plaza	8,8	4,5	8,6
7	Sheraton Hotel	8,8	4,5	8,5
8	Prama Grand Preanger	8,7	4	8,1
9	GH universal	8,6	4,5	7,5
10	Grand Aquila	8,5	3,5	7,6

Berdasarkan *rating* hotel yang diperoleh, dapat dilihat bahwa Trans Luxury Hotel dan Padma Hotel Bandung memiliki *rating* tertinggi di ketiga situs yang diamati. Hotel X berada pada posisi pertengahan di antara kesepuluh hotel yang ada. Hal tersebut menunjukkan bahwa saat ini, Trans Luxury Hotel masih memiliki citra yang lebih baik ketimbang Hotel X. Masyarakat tentu akan cenderung berpindah ke hotel yang memiliki citra lebih baik.

Menurut pemilik Hotel X, pelayanan hotel penting untuk ditingkatkan, sebab industri perhotelan pasti berhubungan erat dengan pelanggan, dan pihak hotel harus mengerti keinginan konsumen dan terus mengembangkan kualitas agar bisa bertahan. Menurutnya, salah satu aspek paling penting dari pelayanan adalah *feedback* pelanggan, bila pihak hotel tidak memperhatikan keluhan pelanggan, maka hotel tersebut akan mengulangi kesalahan yang sama di lain waktu, sehingga pelanggan akan merasa enggan untuk mengunjungi hotel tersebut.

Berdasarkan pernyataan tersebut, kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan pada Hotel X memiliki peran penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan tersebut. Menurut pemilik Hotel X, dengan tingginya tingkat persaingan di Bandung, hotel harus bisa menarik dan mempertahankan pengunjung dengan sebaik mungkin. Maka dari itu, loyalitas pelanggan menjadi salah satu hal yang diutamakan pada Hotel X. Menurut Jay Kandampully dan Dwi Suhartanto (2003), loyalitas konsumen adalah faktor utama yang menentukan keberhasilan bisnis perhotelan.

Menurut Kotler dan Keller (2007), kualitas dari suatu produk atau jasa memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Diana (2002), kualitas menjadi pendorong terciptanya ikatan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan. Maka dari itu, kualitas pelayanan Hotel X memiliki peran yang sangat penting untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pernyataan dari pemilik Hotel X mengenai pentingnya *feedback* pelanggan hotel, penulis melakukan wawancara kepada beberapa orang yang pernah menginap di Hotel X, namun sekarang memilih untuk menginap di hotel lain saat datang ke Bandung. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Hotel X, perbandingan jumlah antara pelanggan hotel dari Bandung dan dari luar Bandung adalah satu banding lima. Maka dari itu, penulis melakukan wawancara dengan lima orang yang menetap di Bandung dan dua puluh orang yang menetap

di luar Bandung. Tabel I.2 adalah rekapitulasi pernyataan pelanggan Hotel X melalui wawancara.

Tabel I.2 Pernyataan Pelanggan Hotel X

No.	Pernyataan	Frekuensi
1	Lokasinya kurang strategis (jauh dari pusat kota dan macet)	7
2	Rasa makanan kurang berkesan/kurang enak	4
3	Fasilitas dalam kamar yang kurang terawat	4
4	Kamar mandi hotel kurang bersih	4
5	Varietas menu makanannya terlalu sedikit untuk hotel bintang 5	3
6	Staf hotel kurang cepat tanggap	3
7	Ingin mencoba hotel lain di Bandung	3
8	Fasilitas dalam kamar kurang lengkap	2
9	Lantai kamar hotel yang kotor	2
10	Wi-Fi tidak berfungsi dengan baik	1
11	Makanan yang disajikan kurang fresh	1
12	Lantai lobby dan ruang makan yang kusam/kurang terawat	1
13	Fasilitas yang disediakan kurang lengkap	1
14	Ruangan kamar yang apek	1
15	Check-in hotel yang terlambat	1
16	Staf hotel yang tidak ramah	1
17	Tidak ada perlengkapan sehari-hari di kamar hotel	1

Berdasarkan hasil wawancara, keluhan terbanyak yang didapatkan adalah lokasi Hotel X yang kurang strategis. Lokasi yang kurang strategis ini mencakup akses ke hotel yang sulit, posisinya yang jauh dari pusat kota, dan macetnya jalan menuju hotel, sehingga perjalanan ke Hotel X memakan waktu yang terlalu lama. Keluhan terbanyak berikutnya datang dari rasa makanan Hotel X. Beberapa pelanggan yang mengeluhkan rasa makanan Hotel X menyatakan bahwa rasa makanan yang ada di Hotel X terlalu biasa untuk standar hotel bintang 5, sedangkan harga menu makanannya tergolong cukup mahal, sehingga timbul kekecewaan.

Keluhan terbanyak berikutnya adalah fasilitas ruang kamar yang tidak terawat. Beberapa pernyataan yang diklasifikasikan sebagai fasilitas kamar yang tidak terawat adalah kepala *shower* yang rusak, *wallpaper* ruangan yang terkelupas, dan saringan air di kamar mandi yang tersumbat. Tiga orang pelanggan juga menyatakan bahwa mereka berpindah ke hotel lain bukan kecewa, melainkan hanya ingin mencoba hotel-hotel lain di Bandung.

Untuk melengkapi data mengenai permasalahan yang dialami pelanggan di Hotel X, dikumpulkan pula data mengenai pendapat masyarakat mengenai Hotel X di internet. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pendapat para pelanggan hotel yang tidak diperoleh melalui wawancara. Penulis mengambil data mengenai Hotel X pada situs Traveloka. Traveloka dipilih karena jumlah *review* yang paling banyak bila dibandingkan dengan beberapa situs sejenisnya. Gambar I.4 merupakan beberapa contoh *review* pelanggan mengenai Hotel X pada situs Traveloka.



Gambar I.4 Contoh *Review* Pelanggan Hotel X pada Situs Traveloka

Beberapa keluhan yang memiliki garis besar permasalahan sama pun dikelompokkan menjadi satu kalimat baru yang dapat mewakili inti permasalahan yang disampaikan. Hasil survei mengenai keluhan pelanggan Hotel X yang akan ditampilkan adalah rekapitulasi permasalahan yang ditemukan pada situs Traveloka dari awal Januari 2018 sampai akhir Desember 2019. Jumlah pelanggan yang menuliskan keluhan mereka sebanyak 87 orang. Beberapa diantara pelanggan tersebut menyampaikan lebih dari satu keluhan, sehingga jumlah permasalahan yang ditampilkan melebihi angka 87. Tabel I.3 adalah rekapitulasi pernyataan pelanggan mengenai permasalahan di Hotel X.

Tabel I.3 Pernyataan Pelanggan pada Situs Traveloka

No.	Pernyataan	Frekuensi
1	Kamar dan fasilitas hotel tidak terawat	12
2	Kamar atau fasilitas hotel yang kotor	12
3	Pelayanan yang diberikan dari pihak hotel memakan waktu terlalu lama	10
4	Rasa makanan kurang enak	9
5	Sulit berkomunikasi dengan staf hotel	8
6	Staf hotel yang tidak ramah	8
7	Menu makanan kurang bervariasi	7
8	Pesanan jenis kamar dengan yang didapat tidak sesuai	6
9	Ruangan dan fasilitas hotel yang berbau tidak sedap	6
10	Fasilitas yang disediakan kurang bervariasi	4
11	Suara dari kamar lain terdengar jelas dan mengganggu kenyamanan	3
12	Fitur air panas hotel tidak berfungsi dengan baik	3
13	Lokasi hotel kurang strategis	3
14	AC tidak dingin	2
15	Komplain ke staf hotel tidak direspon	2
16	Kecepatan Wi-fi yang rendah	2
17	Lift terlalu gelap	2
18	Tidak dilayani oleh staf hotel dengan baik	2
19	Saat makan tidak dilayani dengan baik	1
20	Kehabisan minum saat sarapan	1
21	Tidak ada perlengkapan sehari-hari di kamar hotel	1
22	Tempat makan selalu penuh	1

Berdasarkan rekap keluhan pelanggan, keluhan yang paling banyak disampaikan adalah kamar dan fasilitas hotel yang tidak terawat dan kotornya kamar atau fasilitas hotel. Keluhan pelanggan mengenai kamar dan fasilitas yang tidak terawat sudah mencakup berbagai jenis keluhan, sebagai contohnya adalah pintu kamar yang macet dan *wallpaper* kamar yang sudah terkelupas. Berhubungan dengan permasalahan ini, pihak hotel telah melakukan upaya dengan menugaskan para pegawainya untuk melaporkan kerusakan yang terjadi pada peralatan hotel, namun terkadang masih ada pegawai yang lalai dan tidak melaporkan kerusakan tersebut.

Keluhan berikutnya yang sering disampaikan oleh pelanggan adalah pelayanan dari pihak hotel yang terlalu lama. Pelayanan yang disinggung pada poin keempat pada rekap keluhan tersebut mencakup banyak hal, mulai dari pelayanan *check in* dan *check out* hotel, *room service*, pelayanan di restoran hotel,

dan lain-lain. Keluhan mengenai lamanya pelayanan paling banyak disinggung saat pelanggan melakukan *check in*.

Berdasarkan hasil survei pada situs *traveloka*, ditemukan dua sampai tiga pelanggan di bulan Januari 2018 hingga Desember 2019 yang menyampaikan bahwa proses *check in* di Hotel X memakan waktu sekitar dua jam. Hal tersebut disebabkan karena para staf hotel disibukkan oleh pengunjung lain. Sejauh ini, pihak hotel telah melakukan usaha untuk memperbaiki kekurangan yang dimiliki pada pegawainya melalui *briefing* harian untuk membantu para pegawainya dalam meningkatkan kinerja pelayanan mereka. Berdasarkan pengumpulan data mengenai permasalahan yang dialami pelanggan, ditemukan bahwa penyebab rendahnya loyalitas pelanggan dapat disebabkan oleh faktor yang sangatlah beragam.

Sebagian besar pelanggan yang menyampaikan komplain merasa bahwa kualitas yang ditawarkan oleh Hotel X sebagai hotel berbintang 5 tidak sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan, sehingga timbul kekecewaan. Hotel bintang 5 adalah hotel dengan tingkatan tertinggi di Bandung, sehingga ekspektasi yang mereka miliki terhadap Hotel X juga tinggi.

Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terhadap Hotel X. Setelah mengetahui faktor apa yang berdampak signifikan terhadap loyalitas, barulah dapat diberikan usulan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Hotel X. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, dihasilkanlah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada hotel bintang lima?
2. Apa sajakah usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Hotel X?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat beberapa asumsi dan batasan penelitian untuk membatasi cakupan penelitian dan memberikan fokus terhadap objek yang akan diteliti. Berikut adalah asumsi dan batasan yang digunakan pada penelitian :

1. Diasumsikan kondisi Hotel X tidak mengalami perubahan dari tahun 2015 hingga 2019.

2. Data okupansi yang diteliti dimulai dari Januari 2018 sampai Desember 2019.
3. Penelitian tidak akan dilakukan hingga tahap implementasi usulan perbaikan.

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran yang dituju sebagai hasil dari penelitian. Tujuan penelitian diperoleh berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan pada bagian sebelumnya. Berikut adalah tujuan dilakukannya penelitian di Hotel X :

1. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada hotel bintang lima.
2. Merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Hotel X.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan kegunaan yang diperoleh saat penelitian telah selesai dilakukan dan mencapai tujuannya. Manfaat penelitian dapat dibagi menjadi dua, yaitu manfaatnya secara akademis dan praktikal. Berikut adalah manfaat dilakukannya penelitian di Hotel X :

1. Secara akademis, hasil penelitian di Hotel X akan berkontribusi dengan mempelajari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada hotel bintang lima. Selain itu, melalui penelitian ini dapat diperoleh pengetahuan mengenai berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan meningkatkan loyalitas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para pelajar dan mahasiswa yang akan ikut ambil bagian dalam memajukan bidang perhotelan di Indonesia.
2. Secara praktikal, hasil penelitian diharapkan dapat membantu para pengambil keputusan di Hotel X melalui usulan-usulan yang diajukan dari penelitian ini. Usulan tersebut dapat memberikan beberapa sudut pandang baru bagi para pengambil keputusan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Hotel X di kemudian hari.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian membahas tahapan penelitian yang perlu dilakukan dalam mencapai tujuan penelitian. Penelitian pada Hotel X akan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. **Penelitian Pendahuluan**

Pada tahap ini dilakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti dan juga wawancara kepada *problem pemilik* mengenai masalah yang sedang dialami pada objek penelitian. Pada penelitian kali ini, objek yang sedang diteliti adalah Hotel X dan wawancara dilakukan kepada *pemilik* serta pelanggan Hotel X. Penelitian pendahuluan dilakukan untuk memberikan gambaran dasar mengenai permasalahan yang sedang diteliti.
2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Pada tahap ini akan dilakukan identifikasi mengenai penyebab terjadinya permasalahan pada Hotel X. Setelah masalah teridentifikasi, maka rumusan masalah pun dapat dibuat. Rumusan masalah penelitian mencakup tujuan utama dari penelitian.
3. **Penentuan Asumsi dan Batasan Penelitian**

Pada tahap ini akan ditentukan beberapa asumsi dan batasan penelitian. Asumsi dan batasan diberikan untuk memperkecil ruang lingkup penelitian dan memberikan fokus pada masalah yang sedang dikaji.
4. **Penentuan Tujuan Penelitian**

Pada tahap ini akan dituliskan tujuan penelitian ini dilakukan. Tujuan penelitian dibuat berdasarkan rumusan masalah. Tujuan penelitian akan menjawab pertanyaan yang dituliskan pada rumusan masalah.
5. **Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan teori-teori ilmiah yang dapat meningkatkan pemahaman mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Teori ilmiah dapat diperoleh dari buku referensi dan internet. Teori yang diambil akan berhubungan dengan pengembangan model loyalitas dan metode pengolahan data yang akan digunakan pada bagian selanjutnya.
6. **Pengembangan Model**

Pada tahap ini akan dilakukan pengembangan model loyalitas berdasarkan beberapa kandidat model yang telah diperoleh melalui studi

literatur. Model yang digunakan pada penelitian merupakan hasil penggabungan dari beberapa model yang memiliki kesesuaian dengan faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap hotel bintang lima, khususnya pada Hotel X.

7. Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data melalui metode survei *online* untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Penyusunan kuesioner didasarkan pada atribut yang terdapat pada model penelitian. Setelah selesai dibuat, dilakukan *pre-test* untuk memperbaiki kata-kata yang sulit dimengerti.

8. Pengujian Model Pengukuran

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian model pengukuran untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah pertanyaan pada kuesioner telah mengukur hal yang hendak diperoleh dari kuesioner tersebut. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi hasil yang diperoleh dari kuesioner tersebut.

9. Pengujian Model Struktural

Pada tahap ini, akan dilakukan pengolahan data berdasarkan hasil diperoleh dari pengisian kuesioner. Pengujian model loyalitas dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Model (SEM)*. SEM digunakan untuk menguji kecocokan model penelitian yang digunakan, apakah benar variabel-variabel yang ada pada model berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

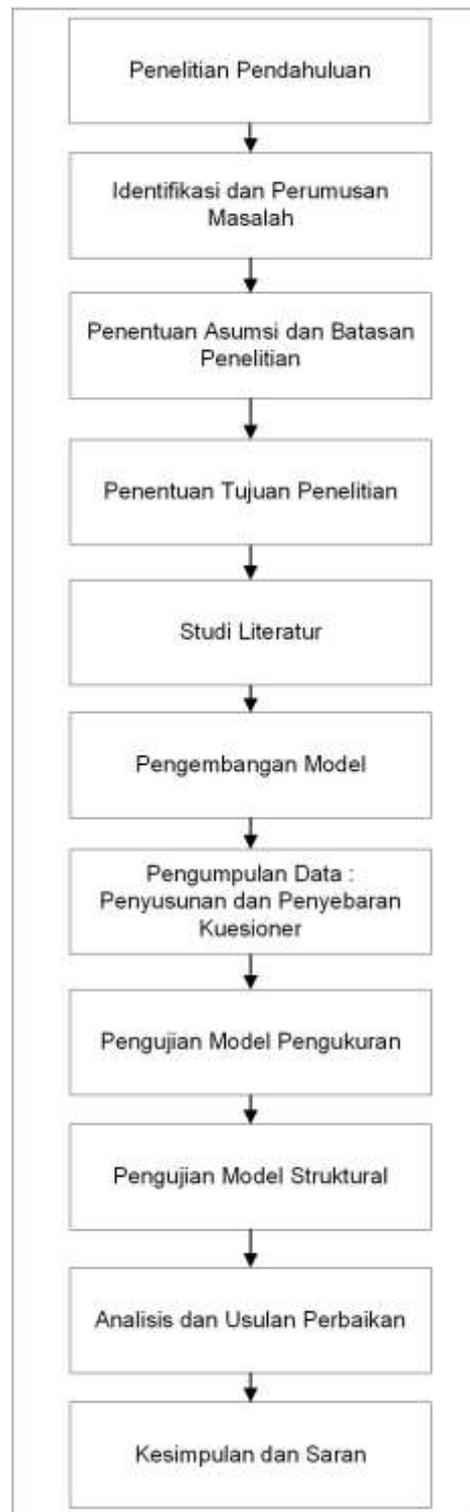
10. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini, data yang telah diperoleh akan dianalisis secara mendalam dan menyeluruh. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat dihasilkan beberapa solusi terhadap permasalahan yang diteliti. Solusi tersebut akan disampaikan kepada pihak Hotel X untuk didiskusikan mengenai penerapannya di kemudian hari.

11. Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan dapat dilakukan ketika penelitian telah selesai dilakukan. Kesimpulan yang dihasilkan membahas tentang inti dari penelitian serta merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah

dibuat pada awal penelitian. Saran penelitian ditujukan kepada pihak Hotel X dan juga untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.



Gambar I.5 Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan urutan penulisan hasil penelitian yang telah dilakukan. Hasil penelitian pada Hotel X akan dimuat dalam lima bagian besar sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang dan identifikasi permasalahan yang diamati selama penelitian. Pada bab ini juga dijelaskan secara singkat profil dari objek penelitian. Selain itu, bab ini juga menjelaskan rumusan masalah, asumsi dan batasan penelitian yang digunakan, tujuan penelitian, manfaat yang diperoleh, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini melampirkan teori-teori yang digunakan selama penelitian dilakukan. Teori-teori yang dicantumkan akan digunakan untuk membantu penulis dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini memperlihatkan teknik pengumpulan data yang dilakukan, mulai dari pembuatan dan penyebaran kuesioner penelitian, penentuan jumlah sampel penelitian yang diperlukan, dan pengolahan data hasil kuesioner.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab ini berisikan analisis terhadap proses pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Selain itu, pada bab ini juga diperlihatkan usulan perbaikan yang dihasilkan dan diterima atau tidaknya usulan tersebut oleh pihak pengambil keputusan di perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan konklusi dari penelitian yang telah dilakukan, serta beberapa saran untuk pihak perusahaan dan para pembacanya. Kesimpulan merupakan intisari dari penelitian yang dilakukan, sedangkan saran berisikan hal-hal penting yang disampaikan untuk membantu perusahaan dan para pembacanya di kemudian hari.