

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
HOTEL X BERDASARKAN *IMPROVEMENT GAP
ANALYSIS* (IGA)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Anastasia Widjaja
NPM : 2016610089



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

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
HOTEL X BERDASARKAN *IMPROVEMENT GAP*
ANALYSIS (IGA)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Anastasia Widjaja
NPM : 2016610089



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Anastasia Widjaja
NPM : 2016610089
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN HOTEL
X BERDASARKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*
(IGA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 28 Juli 2020

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Tunggal

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



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anastasia Widjaja

NPM : 2016610089

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN HOTEL X BERDASARKAN
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)**

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, 13 Juli 2020

Anastasia Widjaja
NPM : 2016610089

ABSTRAK

Industri pariwisata sedang mengalami perkembangan yang pesat. Pada bulan Agustus 2019 kunjungan wisman ke Indonesia mengalami kenaikan sebesar 2,69%. Bandung sebagai kota pariwisata memiliki wadah peluang bisnis perhotelan yang menjanjikan terbukti dari jumlah kamar hotel yang terus mengalami kenaikan hingga tahun 2019. Berdasarkan BPS, diketahui rata-rata tingkat penghunian kamar (TPK) hotel bintang satu mengalami kenaikan 0,6%. Sebaliknya, rata-rata TPK Hotel X justru menurun hingga -2,22%. Diketahui tiap bulannya Hotel X masih menerima keluhan terkait kualitas layanan. Maka dari itu, penting dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel X. Pengukuran persepsi konsumen akan kualitas layanan Hotel X diawali dengan menentukan atribut penelitian. Terdapat 21 atribut penelitian yang diperoleh dari hasil studi literatur, pendapat konsumen, serta manajemen Hotel X. Pengumpulan data akan menggunakan metode kuesioner untuk mengetahui ekspektasi serta persepsi konsumen terhadap Hotel X. Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh 189 respons, namun hanya 132 data yang dapat digunakan untuk diolah dengan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode IGA akan membagi atribut ke dalam empat kuadran sehingga akan diketahui atribut mana saja yang akan menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan pada pengolahan data yang dilakukan, terdapat empat atribut kualitas layanan Hotel X yang akan menjadi prioritas utama perbaikan yaitu atribut kinerja peralatan dan perlengkapan di kamar Hotel X, kenyamanan Hotel X, atribut desain kamar, serta kebersihan dan kerapian kamar. Atribut-atribut ini diidentifikasi akar masalahnya dengan menggunakan *cause and effect diagram* dan ditemukan 12 akar masalah. Adapun 15 usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel X.

ABSTRACT

The tourism industry develops rapidly. In August 2019, Indonesia's foreign tourists increases by 2.69%. Bandung, as a tourism city, has promising opportunities for the lodging industry as evidenced by the number of hotel rooms that keep increasing until 2019. Based on BPS, it is known that the average occupancy rate (AOR) of one-star hotels has increased. 0.6%. In contrast, the AOE of Hotel X actually drops to -2.22%. It is known that Hotel X still receives complaints related to service quality every month. Therefore, it is important to improve the quality of Hotel X's services. The measurement of consumers' perceptions of the quality of Hotel X's services began with determining the research attributes. There were 21 research attributes obtained from the results of literature studies, consumer opinions, and Hotel X. Data collection used the questionnaire method to determine consumer expectations and perceptions of Hotel X and obtained 189 responses, but only 132 data could be used for further processing using the Improvement Gap Analysis (IGA) method. The IGA method divides the attributes into four quadrants so that it will be known which attributes are the top priority for improvement. Based on the data processing results, there were four attributes of Hotel X service quality that became the top priority for improvement, namely the attributes of equipment performance in Hotel X rooms, Hotel X comfort, room design attributes, and room cleanliness and neatness. The root causes of each attribute were identified by using cause and effect diagrams and found 12 root problems. The 15 proposed improvements are given to improve the quality of the X Hotel services.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya yang telah dilimpahkan sehingga saya dapat menjalankan serta menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Hotel X Berdasarkan *Improvement Gap Analysis* (IGA)” dengan baik. Laporan ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri. Kelancaran penyelesaian skripsi ini tak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara moral maupun materil. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga penulis yang tak hentinya memberikan doa serta dukungan dalam segala aspek kehidupan penulis.
2. Bapak Romy Loice, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing serta dosen wali yang telah banyak memberikan waktu, bimbingan, masukan, serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T., dan Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. selaku dosen penyidang proposal yang telah memberikan banyak masukan dan sudut pandang baru terhadap penelitian saya.
4. Pihak manajemen Hotel X atas kesediaannya untuk mengizinkan saya melakukan penelitian pada Hotel X.
5. Erik Novaldi, Zakinisma Nurhadian, Mathew Samtani, Vania Edra, Anggia Glory, Dhea Vatasa, Christian Sandjaja, Mazalvar, Ricky, Claudia Grace, dan Felicia Evelyne selaku pengurus inti HMPSTI 18/19 yang telah melewati 1,5 periode kepengurusan bersama. Terima kasih sudah menjadi rekan serta sahabat dalam berbagi kenangan, suka, duka, serta pembelajaran yang berharga.
6. Emanuele Melissa, Amadea Verena, Axel Diaz, Ferrel, Nathanael, Aswin, Kevin A, Christian Kevin, Kevin F, Ivena G, Aurelia Sheryl, Leo, Jeremia, Vicky, Maureen, Felix, Gracia, Wellington dan teman-teman Teknik Industri 2016 lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih sudah menemani proses perkuliahan penulis.

7. Charissa Naomi, Samuel Reggie, Timotius Handerson, Michelle S, Steven W, Jason Nathanael, Geraldo Irawan, Jessica VK, dan Angelica C selaku sahabat penulis. Terima kasih atas dukungan yang selalu diberikan dan waktu untuk mendengarkan segala keluh kesah penulis.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi kualitas jasa yang telah memberikan masukan, serta dukungan selama proses pembuatan skripsi.
9. Seluruh pihak yang telah berperan dalam proses pembuatan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Banyak pembelajaran serta pengalaman yang berharga saya terima dari proses penelitian ini. Semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saya bersedia menerima kritik dan saran guna membangun skripsi ini ke arah yang lebih baik lagi. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Bandung, 13 Juli 2020

Anastasia Widjaja

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 dan Rumusan Masalah	I-5
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-10
I.4 Tujuan Penelitian	I-10
I.5 Manfaat Penelitian	I-11
I.6 Metodologi Penelitian	I-11
I.7 Sistematikan Penulisan	I-14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa	II-1
II.2 Kualitas Jasa	II-2
II.3 Kepuasan Konsumen	II-3
II.4 Hotel	II-4
II.5 LODGSERV	II-6
II.6 Teknik Pengumpulan Data	II-7
II.7 Teknik <i>Sampling</i>	II-8
II.7.1 <i>Probability Sampling</i>	II-9
II.7.2 <i>Non Probability Sampling</i>	II-9
II.8 Skala Pengukuran	II-10
II.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	II-12
II.9.1 Uji Validitas	II-12
II.9.2 Uji Reliabilitas	II-13
II.10 <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-14

II.11 <i>Visual Display</i>	II-17
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi dan Penetapan Atribut Penelitian	III-1
III.1.1 Atribut Berdasarkan Studi Literatur.....	III-1
III.1.2 Atribut Berdasarkan Konsumen.....	III-4
III.1.3 Atribut Berdasarkan Manajemen Hotel X.....	III-8
III.1.4 Atribut Terpilih	III-11
III.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	III-18
III.2.1 Penyusunan Kuesioner.....	III-18
III.2.2 Penentuan Jumlah <i>Sample</i> dan Penyebaran Kuesioner	
.....	III-21
III.3 Rekapitulasi Profil Responden	III-21
III.4 Uji Validitas	III-25
III.5 Uji Reliabilitas	III-27
III.6 Pemetaan Matriks IGA	III-27
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1 Analisis Penentuan Atribut Penelitian	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden	IV-2
IV.3 Analisis Pengolahan Data Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	
.....	IV-4
IV.4 Analisis Pemetaan Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA) IV-5	
IV.4.1 Analisis Pemetaan Kuadran 1	IV-5
IV.4.2 Analisis Pemetaan Kuadran 2	IV-7
IV.4.3 Analisis Pemetaan Kuadran 3	IV-9
IV.4.4 Analisis Pemetaan Kuadran 4	IV-11
IV.5 Analisis Akar Masalah dan Usulan Perbaikan.....	IV-12
IV.5.1 Analisis Akar Masalah dan Usulan Perbaikan A1.....	IV-13
IV.5.2 Analisis Akar Masalah dan Usulan Perbaikan A6.....	IV-16
IV.5.3 Analisis Akar Masalah dan Usulan Perbaikan A11.....	IV-18
IV.5.4 Analisis Akar Masalah dan Usulan Perbaikan A18.....	IV-22
IV.5.5 Rekapitulasi Akar Masalah dan Usulan Perbaikan.....	IV-26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Rata-Rata Peningkatan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Jawa Barat 2019.....	I-3
Tabel I.2	Rekapitulasi <i>Guest Comment</i> Situs Agoda dan Traveloka Tahun 2018 dan 2019.....	I-6
Tabel I.3	Rekapitulasi Hasil Wawancara Konsumen Hotel X.....	I-8
Tabel II.1	Atribut LODGSERV	II-7
Tabel III.1	Atribut Kualitas Layanan Industri Penginapan Berdasarkan Studi Literatur.....	III-2
Tabel III.2	Rekapitulasi Atribut Kualitas Layanan Hotel Berdasarkan Pendapat Konsumen.....	III-5
Tabel III.3	Atribut Tambahan Kualitas Layanan Hotel Bintang 1 Menurut Konsumen.....	III-6
Tabel III.4	Rekapitulasi Atribut Tambahan Kualitas Layanan Hotel Bintang 1 Menurut Konsumen	III-8
Tabel III.5	Rekapitulasi Atribut Kualitas Layanan Hotel Berdasarkan Manajemen Hotel X.....	III-9
Tabel III.6	Rekapitulasi Atribut Terpilih Berdasarkan Manajemen Hotel X dan Konsumen.....	III-11
Tabel III.7	Rekapitulasi Atribut Kualitas Layanan Hotel X	III-13
Tabel III.8	Contoh Pertanyaan Metode IGA.....	III-20
Tabel III.9	Hasil Uji Validitas.....	III-25
Tabel III.10	Daftar Atribut Penilaian Kualitas Layanan Hotel X Setelah Uji Validitas	III-26
Tabel III.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	III-27
Tabel III.12	Rekapitulasi AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG	III-28
Tabel III.13	Rekapitulasi Standarisasi IG dan AESDQ.....	III-29
Tabel III.14	Rekapitulasi Pemetaan Matriks IGA	III-31
Tabel III.15	Rekapitulasi Standardisasi IG dan AESDQ Data Sebelum April 2018.....	III-31
Tabel III.16	Pemetaan Matriks IGA dengan Data Sebelum April 2018	III-33

Tabel III.17	Rekapitulasi Standardisasi IG dan AESDQ Data Setelah April 2018	III-31
Tabel III.18	Pemetaan Matriks IGA dengan Data Setelah April 2018	III-33
Tabel IV.1	Rekapitulasi Usulan Perbaikan dan Evaluasi Pihak Manajemen Hotel X.....	IV-26

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel X 2018 dan 2019 ..	I-4
Gambar I.2	Diagram Alir Metodologi Penelitian	I-12
Gambar II.1	Kepuasan Konsumen	II-4
Gambar II.2	Contoh Pertanyaan Metode IGA	II-15
Gambar II.3	Matriks IGA	II-17
Gambar III.1	Atribut Kumulatif Menurut Konsumen	III-8
Gambar III.2	Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	III-22
Gambar III.3	Rekapitulasi Usia Responden	III-22
Gambar III.4	Rekapitulasi Tujuan Menginap	III-23
Gambar III.5	Rekapitulasi Daerah Asal	III-23
Gambar III.6	Rekapitulasi Waktu Menginap	III-24
Gambar III.7	Rekapitulasi Kapan Terakhir Menginap	III-24
Gambar III.8	Pemetaan Matriks IGA	III-30
Gambar III.9	Pemetaan Matriks IGA dengan Data Sebelum April 2018	III-32
Gambar III.10	Pemetaan Matriks IGA dengan Data Setelah April 2018	III-34
Gambar III.11	Pergeseran Atribut	III-36
Gambar IV.1	<i>Cause and Effect Diagram A1</i>	IV-13
Gambar IV.2	Lembar <i>Maintenance Water Heater</i>	IV-15
Gambar IV.3	<i>Visual Display</i> Pemakaian <i>Water Heater</i>	IV-16
Gambar IV.4	<i>Cause and Effect Diagram A6</i>	IV-17
Gambar IV.5	<i>Cause and Effect Diagram A11</i>	IV-19
Gambar IV.6	Sarung Bantal Kusan dan Dinding Kotor	IV-19
Gambar IV.7	Bercak Kotor Pada Sisi Kasur	IV-20
Gambar IV.8	Lembar <i>General Cleaning</i> Kamar	IV-21
Gambar IV.9	Usulan <i>Design Wallpaper</i>	IV-22
Gambar IV.10	<i>Cause and Effect Diagram A18</i>	IV-23
Gambar IV.11	<i>Shower</i> dan <i>Exhaust Fan</i> Kotor	IV-24
Gambar IV.12	Tempat Sampah Kotor	IV-25
Gambar IV.13	Usulan Tempat Sampah Rokok	IV-25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : *Guest Comment* Situs Agoda dan Traveloka Tahun 2018-2019
- Lampiran B : Hasil Wawancara Konsumen Hotel X
- Lampiran C : Kuesioner Identifikasi Atribut Penilaian Kualitas Layanan Hotel Bintang 1 di Bandung
- Lampiran D : Atribut Tambahan Kualitas Layanan Hotel Bintang 1 di Bandung Menurut Konsumen
- Lampiran E : Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan Hotel X
- Lampiran F : Hasil Profil Responden Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan Hotel X
- Lampiran G : Hasil Pertanyaan Fungsional Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan Hotel X
- Lampiran H : Hasil Pertanyaan Disfungsional Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan Hotel X
- Lampiran I : Hasil Pertanyaan Tingkat Kepuasan Saat Ini
- Lampiran J : Hasil Pertanyaan Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan, Saran dan Kritik untuk Hotel X
- Lampiran K : Lembar Pembersihan Harian Kamar

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab I ini akan dipaparkan pendahuluan dari penelitian kualitas layanan yang akan dilakukan. Pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan. Berikut adalah pemaparannya.

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada dewasa ini, industri pariwisata dan perjalanan di dunia sedang mengalami perkembangan yang pesat. Pada tahun 2018, industri pariwisata dan perjalanan berkontribusi sebesar 10,4% atas *gross domestic product* (GDP) dunia dengan peningkatan sebesar 3,9% dari tahun sebelumnya. Tak tertinggal dari perkembangan, Indonesia sebagai salah satu negara destinasi pariwisata di dunia juga mengalami kenaikan terbukti dengan peningkatan dua peringkat dalam indeks daya saing pariwisata di dunia menjadi peringkat 40 dari 140 negara (Wattanacharoensil, La-Ornuat, dan Weed., 2019). Hal ini juga didukung dengan pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara. Pada bulan Agustus 2019 kunjungan wisman ke Indonesia berjumlah 10.869.728 kunjungan, di mana angka ini mengalami kenaikan sebesar 2,69% dibandingkan dengan periode yang sama pada bulan Agustus 2018 yang berjumlah 10.584.720 (Kementerian Pariwisata RI, 2019).

Kota Bandung adalah kota terbesar dan sekaligus menjadi ibu kota di Jawa Barat. Terkenal akan udara yang sejuk dan keindahan kotanya yang dikelilingi oleh pegunungan merupakan salah satu daya tarik, baik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Tidak hanya menawarkan keindahan alam, beragam destinasi wisata juga ditawarkan mulai dari wisata kuliner, berbelanja, hingga bangunan bersejarah.

Berdasarkan pada *Frontier Consulting Group* dan *Tempo Media Group*, Bandung merupakan salah satu kota dengan indeks pariwisata tertinggi di Indonesia, yaitu 95,3. Nilai indeks ini mengalahkan Kota Denpasar dengan indeks

87,65 dan Kota Yogyakarta dengan indeks 85,68 (Jabarprov, 2018). Menurut Humas Kota Bandung (2018), indeks ini merupakan salah satu faktor pendukung yang menjadikan Kota Bandung dinobatkan kembali sebagai Kota Pariwisata Terbaik pada tahun 2018 di Indonesia *Attractivness Award* (IAA) 2018. Tak berhenti pada tahun 2018, Kota Bandung juga kembali mendapatkan penghargaan pada IAA dalam sektor pariwisata pada tahun 2019 (Nursyabani, 2019). Berbagai prestasi pariwisata yang diperoleh, menjadikan Kota Bandung sebagai wadah peluang bisnis yang menjanjikan, salah satunya dalam industri perhotelan.

Menurut Bardi (2003), hotel adalah usaha komersial yang menyediakan akomodasi dan pelayanan, yang terdiri dari reservasi, fasilitas layanan pribadi dan penyambutan, restoran, pelayanan pembersih kamar, dan binatu. Hotel merupakan salah satu alternatif pilihan penginapan bagi wisatawan. Beragam kualitas hotel di tawarkan di Kota Bandung, mulai dari hotel bintang satu hingga hotel bintang lima.

Hotel X merupakan salah satu hotel bintang satu di Bandung yang telah berdiri sejak tahun 2016 dan terletak pada daerah Ciumbuleuit. Hotel X menyediakan 41 kamar yang terdiri dari dua tipe kamar, yaitu *standard twin* dan *standard double*. Pada April 2018, Hotel X mengikuti jaringan layanan perhotelan yang bernama RedDoorz, namun mulai September 2019 Hotel X berpindah ke jaringan lainnya yang bernama OYO. Kedua jaringan ini tidak menuntut atau menentukan standar pelayanan yang harus diberikan Hotel X kepada konsumen sehingga perpindahan ini tidak mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, pada tahun 2016 jumlah kamar hotel di Bandung mengalami penambahan sebanyak 130 kamar menjadi 16.951 kamar atau mengalami kenaikan sebesar 0,77% dari tahun sebelumnya. Tak berhenti bertambah, pada tahun 2017 jumlah kamar kembali meningkat menjadi 17.545 kamar atau bertumbuh 3,5% dari tahun 2016 (Open Data Kota Bandung, 2019). Peningkatan ini kerap terjadi hingga tahun 2019. Pada tahun 2019, pemasok kamar hotel di luar Jakarta meningkat sebesar 1,5%. Kontributor peningkatan jumlah kamar ini terdiri dari beberapa kota, di mana salah satunya adalah Kota Bandung (Nabila, 2019). Hal ini akan berdampak pada

kompetisi industri perhotelan di Kota Bandung yang akan terus meningkat, termasuk Hotel X.

Sebagai usaha yang berkecimpung pada industri perhotelan, indikator kesuksesan Hotel X bergantung pada tingkat penghunian kamar. Indikator ini dapat diperoleh dengan membagi jumlah kamar yang dipesan dengan jumlah kamar yang tersedia (Bardi, 2003). Menurut Crown Plaza Hotels (2000), keberhasilan tingkat okupansi hotel dapat diperoleh dengan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Hal ini juga didukung oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka, dapat disimpulkan bahwa kesuksesan suatu industri perhotelan sangat bergantung dengan persepsi yang diterima konsumen atas layanan yang diberikan. Maka dari itu dalam menghadapi peningkatan kompetisi industri perhotelan di Bandung, Hotel X harus terus memaksimalkan pelayanan agar dapat terus bersaing dan mempertahankan konsumen ataupun meningkatkannya.

Bersumber pada Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat (2019), rata-rata tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang tahun 2019 bulan Januari hingga September mengalami penurunan sebesar 1,1%. Rata-rata TPK hotel periode Januari hingga Oktober tahun 2019 berdasarkan klasifikasi bintang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Rata-Rata Peningkatan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Jawa Barat 2019

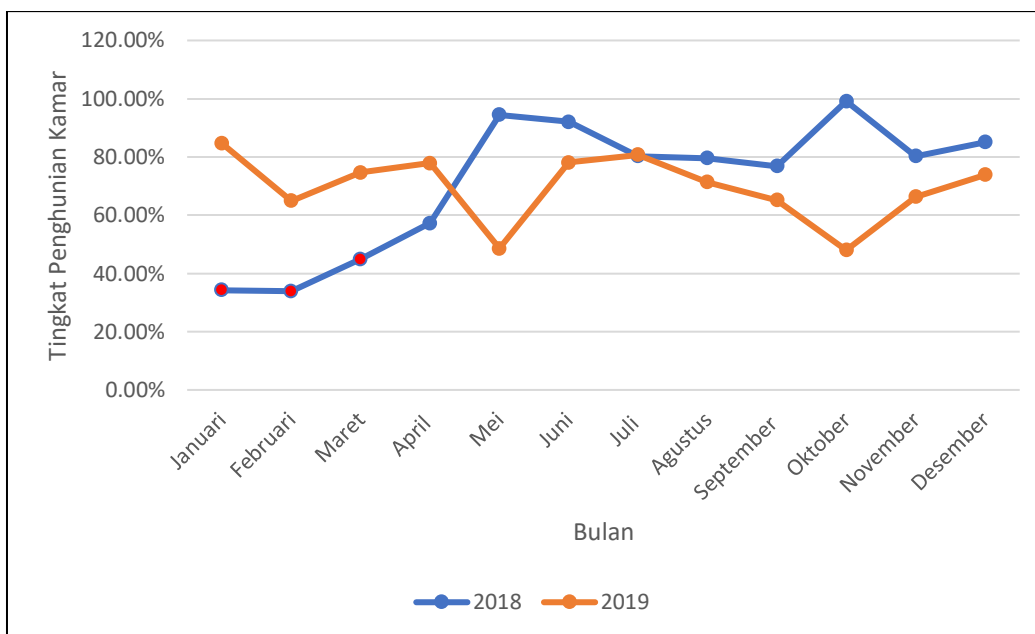
Rata-Rata Peningkatan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel di Jawa Barat Januari – September 2019	
Klasifikasi	TPK (%)
Bintang 1	0,60%
Bintang 2	-1,73%
Bintang 3	-1,86%
Bintang 4	-2,15%
Bintang 5	-0,38%
Rata-Rata	-1,10%

Berdasarkan pada Tabel I.1, dapat dilihat bahwa tidak semua hotel berbintang mengalami penurunan TPK pada tahun 2019. Penurunan ini dialami oleh hotel bintang dua, tiga, empat, dan lima yang menyebabkan penurunan TPK hotel secara keseluruhan di Jawa Barat. Sedangkan, rata-rata tingkat penghunian kamar hotel bintang satu mengalami kenaikan sebesar 0,6%. Peningkatan ini,

memberikan peluang kepada para pelaku bisnis hotel bintang satu untuk meningkatkan tingkat okupansi hotelnya.

Namun, berbeda halnya dengan rata-rata tingkat penghunian kamar (TPK) yang terjadi Hotel X. Rata-rata peningkatan TPK Hotel X periode Januari hingga September 2019 adalah -2,22%. Nilai ini menandakan bahwa Hotel X mengalami ketertinggalan TPK dalam skala hotel bintang satu di Jawa Barat, di mana pada periode yang sama rata-rata TPK hotel bintang 1 di Jawa Barat mengalami peningkatan sebesar 0,6% sedangkan Hotel X mengalami penurunan sebesar 2,2%. Dapat dikatakan juga, bahwa rata-rata peningkatan TPK Hotel X mengalami ketertinggalan sebesar 2,8% dari hotel bintang satu di Jawa Barat.

Ketertinggalan ini juga dapat didukung dengan penurunan TPK Hotel X yang terjadi pada tahun 2019. Berikut pada Gambar I.1 dapat dilihat TPK Hotel X pada tahun 2019.



Gambar I.1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel X 2018 dan 2019

Pada Gambar I.1, dapat dilihat pada bulan Januari, Februari, dan Maret 2018 diberi tanda titik merah. Tanda ini menandakan TPK Hotel X sebelum mengikuti jaringan layanan perhotelan. Lalu, dapat dilihat juga bahwa TPK Hotel X pada Mei dan Juni tahun 2019 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Pada Juli 2019, TPK Hotel X mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, akan tetapi peningkatan ini hanya sebesar 0,39% dan kembali menurun lagi hingga Desember. Sebagai usaha yang berkecimpung pada bidang perhotelan,

penurunan TPK ini menjadi permasalahan yang harus segera dievaluasi bagi pihak manajemen Hotel X.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak manajemen Hotel X diketahui tiap bulannya masih terdapat banyak konsumen yang memberikan keluhan terhadap pelayan Hotel X. Keluhan yang paling sering diterima langsung manajemen terdiri dari *water heater* yang tidak berfungsi dan *Wi-Fi* lambat. Kualitas layanan merupakan hal yang penting bagi pihak manajemen hotel karena pelayanan merupakan faktor yang ingin diunggulkan pada Hotel X, terbukti dengan tindakan evaluasi mingguan yang dilakukan untuk membahas keluhan yang diterima. Pihak manajemen juga mengakui bahwa kualitas layanan yang diberikan di Hotel X belum maksimal dan tidak mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan Hotel X dalam persepsi konsumen.

Dengan demikian, pentingnya kualitas layanan bagi hotel X serta kualitas layanan yang belum maksimal adalah hal-hal yang melatarbelakangi perlunya penelitian lebih dalam untuk meningkatkan pelayanan Hotel X guna meningkatkan tingkat penghunian kamar agar dapat terus bersaing di industri perhotelan. Penelitian ini diawali dengan dugaan bahwa kualitas layanan yang belum mencapai ekspektasi konsumen menjadi penyebab penurunan tingkat penghunian kamar Hotel X.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Menurut Parasuraman, dan Zeithaml, Berry (1988), pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan dengan mengevaluasi persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan. Kegiatan identifikasi pertama yang dilakukan adalah mewawancarai pihak manajemen Hotel X. Berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan dengan *supervisor* Hotel X, Beliau mengatakan bahwa salah satu faktor yang membedakan Hotel X dengan hotel lainnya adalah kualitas layanan yang diberikan. Hotel bintang satu ini menyediakan berbagai fasilitas mulai dari penyediaan *dental kit*, *mineral water*, peralatan mandi, *Wi-Fi* gratis, hingga tempat parkir. Namun, kualitas layanan yang menjadi faktor unggulan ini kerap mendapatkan keluhan dari konsumen.

Pada era internet, konsumen memiliki akses informasi yang tak terhingga. Konsumen dapat mempelajari terlebih dahulu ulasan konsumen terdahulu terkait

layanan suatu hotel sebelum memutuskan pilihan. Dalam mengambil keputusan, seseorang dapat mengabaikan penilaiannya sendiri dan terpengaruh dengan pendapat orang lain (Banerjee, 1992). Ulasan yang positif dapat memberikan pandangan yang positif terhadap pembaca ulasan dan sebaliknya. Ulasan ini dapat digunakan oleh hotel sebagai acuan dalam melakukan evaluasi usaha. Maka dari itu, kegiatan identifikasi kedua yang akan dilakukan adalah mengobservasi persepsi konsumen yang disampaikan pada laman *guest comment* situs *online* pemesanan hotel. Selain mengikuti jaringan layanan perhotelan, seperti RedDoorz dan OYO, Hotel X juga melakukan pemasaran pada situs *online* pemesanan hotel, yaitu Agoda dan Traveloka.

Pada situs Agoda, terdapat lima aspek yang dinilai yaitu *cleanliness*, *facilities*, *location*, *service*, dan *value for money*. Lalu, pada situs *online* pemesanan hotel Traveloka terdapat lima aspek yang dinilai terdiri dari kebersihan, kenyamanan, makanan, lokasi, dan layanan. Hotel X memperoleh penilaian 7,4 pada Agoda dan 8,2 pada Traveloka. Walaupun sudah memperoleh nilai yang baik pada kedua situs ini, masih terdapat banyak keluhan yang diberikan oleh konsumen. Berikut pada Tabel I.2 dapat dilihat rekapitulasi komentar pada setiap *guest comment* pada situs Agoda dan Traveloka pada tahun 2018 dan 2019. *Guest comment* lengkap seluruh konsumen dapat dilihat pada Lampiran A.

Tabel I.2 Rekapitulasi *Guest Comment* Situs Agoda dan Traveloka Tahun 2018-2019

No.	Bulan	Sumber	Nama	Komentar
1	Oktober 2019	Traveloka	Inneu M. M.	- Kamar mandi yang kurang bersih - Sarung tempat tidur tidak dalam kondisi baik
2	Agustus 2019	Agoda	Neneng	- Kamar sangat kotor - Handuk bekas pakai tamu yang sebelumnya masih menggantung di kamar mandi - Kamar yang diperoleh tidak sesuai dengan permintaan
3	Agustus 2019	Traveloka	Mustofa H.	- Sprei dan sarung bantal kotor
4	Juli 2019	Traveloka	Aditya D.	- Tempat tidak sesuai
5	Juli 2019	Agoda	Emmy	- Kamar mandi kotor - Pintu kamar mandi rusak - Handuk sobek
6	April 2019	Traveloka	Supriyadi	- Kamar nyaman
7	April 2019	Agoda	Gina	- Kamar dan bantal bau
8	Desember 2018	Agoda	Christina	- Tempatnya bagus

(lanjut)

Tabel I.2 Rekapitulasi *Guest Comment* Situs Agoda dan Traveloka Tahun 2018-2019 (lanjutan)

No.	Bulan	Sumber	Nama	Komentar
9	September 2018	Agoda	Titus	- Baik
10	Juli 2018	Agoda	Gina	- Bersih - Dekat dengan kampus
11	Juni 2018	Agoda	Emmy	- Baik
12	Juni 2018	Agoda	Ridwan	- Banyak serangga
13	April 2018	Traveloka	Lita K. M.	- Petugas cepat tanggap - Lokasi strategis
14	April 2018	Traveloka	Maria U.	- Penginapannya nyaman, bersih, sunyi - Petugas kurang ramah
15	April 2018	Traveloka	Valentina K.R.	- Kamar bersih dan rapi, toilet bersih - Tambahkan tanda arah kiblat mempermudah bagi yang menjalankan sholat
16	April 2018	Traveloka	Mutmainah	- Kamar <i>simple</i> dan nyaman - Mohon kepada pengelola agar sering mengecek colokan listrik dan kebersihan di kamar-kamar
17	Maret 2018	Traveloka	Yang Y.G.	- Harga sesuai - Pelayanan baik - Sprei dan selimut membuat gatal - Ruang dan toilet cukup bersih
18	Maret 2018	Agoda	Cuandi	- Kurangnya informasi terkait jenis kasur yang akan diperoleh - Closest kotor - Remote AC rusak - Anak kunci pintu rusak
19	Februari 2018	Agoda	Andri	- Kotor - Fasilitas kurang lengkap - AC tidak dingin
20	Januari 2018	Traveloka	Agustinus R.	- Kamar nyaman, adem, dan tenang - Kamar mandi tidak ada pewanginya - Tidak ada pembersihan kamar tiap harinya
21	Januari 2018	Traveloka	Mirza R.	- Bersih - Ada <i>water heater</i> - Lokasi strategis
22	Januari 2018	Traveloka	Faudhiaz L.H.	- Bersih - Lokasi strategis - Air yang keluar kecil - Kamar yang diperoleh tidak sesuai dengan permintaan
23	Januari 2018	Traveloka	Wilda A.	- Tempatnya nyaman

Berdasarkan pada laman *guest comment* Agoda dan Traveloka yang telah dipaparkan pada Tabel I.2 di atas, diketahui bahwa pada *guest comment* tahun 2019 enam dari tujuh komentar atau 85,71% merupakan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel X. Sedangkan, pada *guest comment* tahun

2018 hanya sebanyak sembilan dari 16 komentar atau 56,25% yang terdapat keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2019, Hotel X memperoleh keluhan sebesar 29,46% lebih banyak dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Pengalaman yang dirasakan oleh konsumen dapat mempengaruhi persepsinya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Konsumen yang memiliki pengalaman positif akan cenderung memiliki niat perilaku yang positif, di mana niat perilaku positif akan mempengaruhi kesetiaan konsumen (Edvardsson, 2005). Walaupun kualitas layanan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kesetiaan konsumen, namun konsumen yang puas terhadap kualitas layanan yang diberikan akan cenderung kembali serta mungkin membawa konsumen baru dan begitu pula sebaliknya (Poon & Low, 2005). Dengan adanya peningkatan keluhan yang diterima oleh Hotel X melalui laman *guest comment online*, menandakan bahwa pada tahun 2019 konsumen yang merasakan pengalaman negatif bertambah. Maka dari itu, pengalaman negatif akan kualitas layanan yang diberikan diduga membuat konsumen tidak ingin kembali menginap di Hotel X sehingga menurunkan TPK.

Kegiatan identifikasi ketiga yang dilakukan adalah observasi persepsi konsumen dengan melakukan wawancara langsung kepada 10 konsumen yang pernah menginap di Hotel X. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui pengalaman yang dirasakan oleh konsumen. Selain itu, akan ditanyakan juga apakah konsumen akan kembali menginap atau tidak ke Hotel X. Berikut pada Tabel I.3 dapat dilihat rekapitulasi hasil wawancara konsumen Hotel X. Jawaban lengkap konsumen dapat dilihat pada Lampiran B.

Tabel I.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara Konsumen Hotel X

Nama	Komentar	Apakah akan kembali lagi?
Tyas	<ul style="list-style-type: none"> - Air sering tidak berfungsi. - Kamar yang diperoleh tidak sesuai - Petugas tidak cepat tanggap. - Wi-Fi lama. - <i>Shower</i> kotor. - Fasilitas yang didapat berbeda 	Ya
Yeremia	<ul style="list-style-type: none"> - Kamar kecil tetapi diberikan dua ranjang, sehingga semakin sempit. - Kamar mandi bau dan <i>heater</i> suka mati. - Berisik karena gabung sama kos-kosan. 	Tidak
Mabel	<ul style="list-style-type: none"> - Dinding dan lantai WC kotor. - Kamarnya lembab dan pengap. - Pelayanan belum sesuai ekspektasi. - Harga yang diberikan murah. 	Ya

(lanjut)

Tabel I.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara Konsumen Hotel X (lanjutan)

Nama	Komentar	Apakah akan kembali lagi?
Immanuel	<ul style="list-style-type: none"> - Kamar sempit terlalu banyak <i>furniture</i>. - Kebersihan biasa saja. - Tempat tidur terlalu dekat dengan WC. - Kasur dan selimut lembab. - Lahan parkir tidak memadai. - Petugas tidak cepat tanggap. 	Tidak
Erika	<ul style="list-style-type: none"> - Pertama kali menginap, kamar mandi kotor. - Kedua kali menginap, kasur kotor banyak noda-noda kuning - Resepsionis kurang ramah. - Murah. 	Ya
William	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai ramah. - Kamar kotor. - Handuk sprengi kotor. - Banyak serangga. - Pegawai tidak cepat tanggap. - Wi-Fi lambat. 	Tidak
Clara	<ul style="list-style-type: none"> - Harga sesuai - Banyak serangga. - Berisik karena bergabung dengan kos. 	Tidak
Vasa	<ul style="list-style-type: none"> - Harga murah dibandingkan dengan hotel lain. - Kamar semakin kotor - Sarung bantal dan guling sudah menguning. - Handuk mulai kelihatan kotor. - Hotel langsung menghadap ke parkiran jadi berisik. - Resepsionis ramah. 	Tidak
Yupita	<ul style="list-style-type: none"> - Harga ekonomis. - Tempatnya strategis. - Kamar kecil. - Fasilitas kurang baik. - WC kecil. - Temboknya perlu diperbaiki karena sudah kotor. - Berisik. 	Tidak
Lusi	<ul style="list-style-type: none"> - Cukup sesuai dengan harganya. - Pertama kali menginap, dapat kamar yang bersih. - Kedua kali menginap, dapat kamar yang kebersihannya kurang. 	Ya

Berdasarkan pada hasil wawancara yang telah dipaparkan pada Tabel I.3 di atas, diketahui bahwa 60% konsumen tidak ingin kembali lagi ke Hotel X karena keluhan-keluhan yang telah disampaikan. Keluhan yang paling banyak disampaikan mengenai area dan fasilitas kamar yang kotor, fasilitas yang tidak berfungsi, dan petugas yang tidak cepat tanggap. Menurut Knutson, Stevens, Willaert, Patton, dan Yokoyama (1990), kualitas layanan hotel dapat diukur ke dalam lima dimensi. Keluhan akan kebersihan kamar masuk ke dalam dimensi *tangibles*, petugas yang tidak cepat tanggap masuk ke dalam dimensi

responsiveness, dan fasilitas yang tidak berfungsi masuk ke dalam *reliability*. Hal ini mendukung dugaan bahwa faktor pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen yang membuat tingkat penghunian kamar Hotel X menurun. Berdasarkan Parasuraman, dan Zeithaml, Berry (1988), diketahui bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan menanyakan persepsi konsumen terkait layanan yang diterima. Maka dari itu, penelitian kualitas layanan Hotel X ini akan mengukur kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang dirasakan.

Penelitian kualitas layanan Hotel X lebih lanjut akan dilakukan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode ini mampu menganalisis atribut kualitas layanan berdasarkan pada kesenjangan antara ekspektasi serta persepsi konsumen dengan kepuasan konsumen sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang komprehensif. Penentuan atribut awal kualitas layanan yang akan dijadikan sebagai landasan penelitian akan ditentukan dengan melakukan studi literatur. Studi literatur yang akan digunakan adalah literatur indeks kualitas layanan LODGSERV oleh Knutson et al. (1990). Selanjutnya, atribut-atribut tersebut akan disesuaikan terhadap keadaan Hotel X dengan melakukan wawancara terhadap konsumen dan pihak manajemen Hotel X.

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja atribut yang mempengaruhi kualitas layanan Hotel X?
2. Bagaimana tingkat kualitas layanan Hotel X?
3. Bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel X?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini akan ditetapkan beberapa pembatasan masalah dan asumsi. Pembatasan masalah dilakukan untuk memperkecil ruang lingkup penelitian agar penelitian lebih terfokus. Adapun Batasan masalah yang digunakan adalah penelitian hanya dilakukan sampai tahap pemberian usulan, tidak sampai tahap implementasi. Kemudian, asumsi digunakan untuk menetapkan kondisi penelitian yang akan dijadikan sebagai dasar pemikiran dalam penelitian. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hotel X tidak mengalami perubahan selama proses penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui atribut yang mempengaruhi kualitas layanan Hotel X.
2. Mengetahui tingkat kualitas layanan Hotel X.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Hotel X.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait yang terdiri dari Hotel X, pembaca, serta peneliti. Manfaat yang diharapkan antara lain :

1. Hotel X memperoleh hasil penelitian berupa usulan yang dapat dijadikan referensi solusi dalam menyelesaikan masalah yang sedang terjadi dan meningkatkan kualitas layanannya.
2. Pembaca mengetahui atribut serta proses yang harus dilalui dalam penentuan atribut kualitas layanan dalam bidang perhotelan.
3. Peneliti dapat meningkatkan wawasan mengenai kualitas jasa khususnya dalam bidang perhotelan, peningkatan kualitas layanan, serta penggunaan metode IGA.

I.6 Metodologi Penelitian

Menurut Sunyoto (2013), metodologi penelitian adalah proses analisis data yang dilakukan secara sistematis sehingga analisis data dapat dilakukan secara cepat serta mempermudah pemahaman akan penelitian yang dilakukan. Metodologi penelitian ini akan dipaparkan dalam bentuk diagram alir. Diagram alir dari metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar I.2.

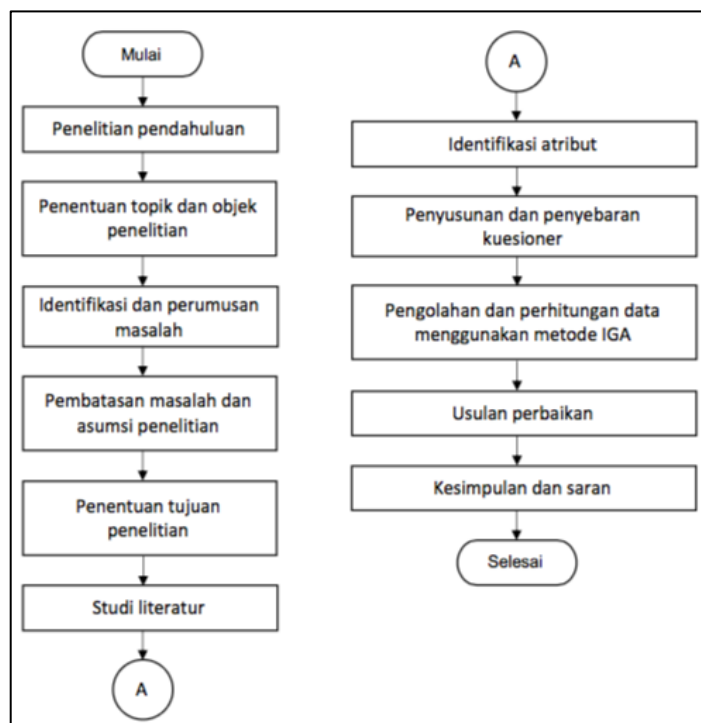
Berdasarkan pada Gambar I.2, berikut adalah pemaparan dari tiap langkah yang dilakukan.

1. Penelitian pendahuluan
Pada penelitian pendahuluan, peneliti melakukan observasi terhadap beberapa tempat usaha sebagai referensi objek yang akan diteliti. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara terhadap pemangku kepentingan

pada tempat usaha yang bersangkutan. Penelitian pendahuluan ini memiliki fungsi untuk memberikan gambaran kepada peneliti terkait kondisi objek yang hendak diteliti.

2. Penentuan topik dan objek penelitian

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang telah dilakukan, peneliti akan menentukan topik serta objek yang akan diteliti lebih lanjut. Topik yang dipilih adalah kualitas jasa khususnya pada bidang perhotelan. Objek penelitian yang dipilih adalah Hotel X yang berada pada Kota Bandung.



Gambar I.2 Diagram Alir Metodologi Penelitian

3. Identifikasi dan perumusan masalah

Perumusan masalah dilakukan berdasarkan pada hasil identifikasi masalah yang dilakukan pada Hotel X. Identifikasi masalah dilakukan dengan menggunakan beberapa cara, yaitu observasi, wawancara pihak manajemen Hotel X dan konsumen, serta melakukan studi literatur.

4. Pembatasan masalah dan asumsi penelitian

Pembatasan masalah dilakukan agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas sehingga penelitian akan lebih terfokus. Kemudian, penentuan asumsi digunakan untuk menyederhanakan penelitian.

5. Penentuan tujuan penelitian
Tujuan penelitian adalah hal-hal yang hendak dicapai oleh peneliti setelah penelitian selesai dilakukan.
6. Studi literatur
Studi literatur dilakukan untuk mengetahui metode serta atribut awal yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang hendak diteliti. Metode yang akan digunakan adalah IGA. Lalu, atribut awal yang akan digunakan sebagai landasan adalah indeks kualitas layanan LODGSERV.
7. Identifikasi atribut
Identifikasi atribut dilakukan dengan melalui beberapa tahap. Pertama, melakukan studi literatur. Atribut awal yang akan digunakan sebagai landasan diperoleh dari literatur LODGSERV. Kemudian, atribut ini akan disesuaikan terhadap keadaan Hotel X dengan menanyakan kepentingan atribut kepada konsumen serta pihak manajemen *Hotel X*. Identifikasi atribut berdasarkan konsumen akan dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner, sedangkan identifikasi berdasarkan Hotel X akan menggunakan metode wawancara semi terstruktur.
8. Penyusunan dan penyebaran kuesioner
Kuesioner akan disusun berdasarkan pada atribut yang telah teridentifikasi. Sebelum kuesioner disebar, akan dilakukan perhitungan jumlah sampel. Nilai ini akan menjadi target minimal responden kuesioner yang akan disebar kepada konsumen Hotel X.
9. Pengolahan dan perhitungan data menggunakan metode IGA
Hasil kuesioner yang telah diperoleh akan diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Kemudian, akan diolah menggunakan metode IGA. Hasil perhitungan ini akan dijadikan acuan dalam pembuatan matriks IGA.
10. Analisis dan usulan perbaikan
Pada tahap ini akan dilakukan analisis dari hasil pemetaan matriks IGA. Analisis akan dijadikan dasar oleh peneliti dalam perancangan usulan perbaikan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada Hotel X.
11. Kesimpulan dan saran
Pada bagian ini akan ditarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang dibuat akan menjawab rumusan masalah

yang telah dibuat. Selain itu, akan dipaparkan juga saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi lima bagian yang terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, serta kesimpulan dan saran. Berikut adalah pemaparan singkat mengenai setiap bagian pada penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I dipaparkan latar belakang masalah dari dilakukannya penelitian mengenai kualitas layanan Hotel X. Berdasarkan pada latar belakang yang telah dimiliki, akan dilakukan identifikasi serta rumusan masalah. Kemudian, penelitian ini juga akan ditentukan pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Selain itu, akan dipaparkan juga tujuan, manfaat, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II akan dipaparkan kerangka teoritis yang dijadikan landasan berpikir peneliti dalam penelitian. Teori ini diperoleh dari hasil melakukan studi literatur. Adapun kerangka teoritis ini terdiri dari teori mengenai jasa, kualitas jasa, kepuasan konsumen, hotel, model LODGSERV, teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, skala pengukuran, uji validitas, uji reliabilitas, metode IGA, serta *visual display*.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada Bab III akan dipaparkan metode pengumpulan serta pengolahan data yang dilakukan. Adapun pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara serta penyebaran kuesioner. Lalu, pengolahan data diawali dengan melakukan identifikasi dan penetapan atribut, penyusunan dan penyebaran kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas, serta pemetaan matriks IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada Bab IV dipaparkan analisis mengenai proses serta hasil yang diperoleh dari penelitian kualitas layanan Hotel X. Selain itu, pada Bab ini juga akan dibahas akar masalah serta usulan perbaikan yang diberikan guna meningkatkan kualitas layanan Hotel X.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V akan berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan menjawab rumusan masalah. Selain itu, akan dipaparkan juga saran baik untuk Hotel X maupun peneliti selanjutnya.