

**USULAN PERBAIKAN HOTEL X UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Devia Sontani

NPM : 2016610155



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

**USULAN PERBAIKAN HOTEL X UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Devia Sontani

NPM : 2016610155



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Devia Sontani
NPM : 2016610155
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN HOTEL X UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* (IGA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2020

**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**




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

Pembimbing Tunggal



(Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si.)



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Devia Sontani

NPM : 2016610155

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**USULAN PERBAIKAN HOTEL X UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *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, 12 Agustus 2020

Devia Sontani

NPM : 2016610155

ABSTRAK

Kota Bandung memang sudah sejak lama menjadi destinasi wisata favorit para wisatawan domestik maupun mancanegara. Sebagian besar wisatawan cenderung melakukan kegiatan wisata lebih dari satu hari, sehingga hotel seringkali menjadi pilihan untuk akomodasi. Diketahui juga bahwa hingga tahun 2017, hotel bintang 3 merupakan hotel yang jumlahnya paling banyak di Kota Bandung dan tingkat penghunian kamar (TPK) hotelnya selalu berada diatas 50%. Salah satu hotel bintang 3 di Kota Bandung adalah Hotel X. Walaupun hotel bintang 3 memiliki TPK yang cukup tinggi, Hotel X cenderung memiliki penurunan tingkat okupansi selama 3 tahun terakhir. Berdasarkan ulasan yang terdapat di situs Trip Advisor dan Traveloka, masih terdapat banyak ulasan negatif mengenai kualitas layanan yang diberikan Hotel X yang akhirnya berdampak pada rendahnya kepuasan pelanggan Hotel X. Dari hasil wawancara pun masih cukup banyak keluhan yang dikemukakan oleh pelanggan Hotel X. Maka Hotel X harus segera melakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Pada penelitian ini digunakan 32 atribut yang didapatkan dari studi literatur dan hasil wawancara. Tiga puluh dua atribut ini kemudian digunakan dalam kuesioner yang diisi oleh pelanggan yang sudah pernah menginap di Hotel X. Terdapat 165 responden yang mengisi kuesioner, namun hanya 160 respon yang memenuhi kriteria pengisian kuesioner. Data dari kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan.

Dari hasil akhir matriks IGA, diketahui bahwa terdapat 10 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut-atribut tersebut adalah kecepatan perbaikan masalah, kenyamanan hotel, penampilan fisik kamar hotel, tampilan fisik hotel, kebaruan peralatan hotel, kemudahan birokrasi, sikap karyawan dalam memberi layanan, pemberian layanan secara gratis, kebersihan kamar dan peralatan, dan keamanan hotel. Selanjutnya dilakukan penentuan akar permasalahan atribut prioritas dengan menggunakan *fishbone diagram*. Ditemukan 16 akar permasalahan yang menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut prioritas tersebut. Kemudian diberikan usulan perbaikan untuk masing-masing akar permasalahan. Terdapat 15 usulan perbaikan yang diberikan pada Hotel X untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

ABSTRACT

The city of Bandung has long been a favorite tourist destination for domestic and foreign tourists. Most tourists tend to travel more than one day, so hotels are often the choice for accommodation. It is also known that until 2017, 3-star hotels are the most numerous hotels in the city of Bandung and the hotel occupancy rate (TPK) of the hotel is always above 50%. One of the 3-star hotels in Bandung is Hotel X. Although 3-star hotels have a very high TPK, Hotel X tended to have a decrease in occupancy rates over the past 3 years. Based on the reviews found on the Trip Advisor and Traveloka sites, there are still many negative reviews about the quality of services provided by Hotel X which ultimately has an impact on the low customer satisfaction of Hotel X. From the interview results there are still quite a lot of complaints raised by Hotel X customers. Hotel X must immediately make improvements in order to increase customer satisfaction.

In this study 32 attributes were obtained from literature studies and interview results. The thirty-two attributes were then used in the questionnaire filled out by customers who had stayed at Hotel X. There were 165 respondents who filled out the questionnaire, but only 160 responses met the questionnaire filling criteria. Data from the questionnaire is then processed using the Improvement Gap Analysis (IGA) method to determine the attributes that are priorities in making improvements.

From the final results of the IGA matrix, it is known that there are 10 attributes that are the priority for improvements. These attributes are the speed of problem repair, hotel comfort, physical appearance of hotel rooms, hotel physical appearance, novelty of hotel equipment, ease of bureaucracy, employee attitude in providing services, free service delivery, room cleanliness and equipment, and hotel security. The next step is to determine each problem's root of the priority attribute using the fishbone diagram. There are 16 root problems that cause low customer satisfaction with these priority attributes. Then for improving the root problems, there are 15 proposed improvements given to Hotel X to improve customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Hotel X untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Improvement Gap Analysis* (IGA)” dengan tepat waktu dan lancar tanpa hambatan yang terlalu berarti. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Skripsi ini juga disusun berdasarkan kegiatan pengamatan yang telah dilakukan penulis di salah satu hotel berbintang tiga di Bandung.

Dalam proses pengamatan, pengumpulan dan pengolahan data, hingga dalam proses pemberian usulan dan penyusunan skripsi, penulis menerima informasi, bantuan, dukungan dan saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Keluarga penulis yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, saran, dan segala bantuan bagi penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dan selesai dengan baik.
2. Bapak Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyisihkan waktu dan tenaga, serta memberikan ilmu, masukan, arahan, dukungan dengan sabar pada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
3. Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S. dan Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan kritik, saran, dan arahan yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pemilik Hotel X yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian skripsi di Hotel X.
5. Bapak Ilyas selaku manajer Hotel X yang telah membantu penulis dalam melakukan pengamatan dan pengumpulan data yang mendukung penyusunan skripsi ini, serta bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner penelitian.
7. Shania Setiadi dan keluarga yang selalu menemani, membantu, mendukung, serta memberi perhatian, tawa, semangat, dan doa bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Brigitta Natalie yang selalu menemani, mendukung, serta memberi perhatian, tawa, semangat, dan doa bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Alfi Safrianti yang selalu menemani, membantu, mendukung, serta memberi tawa dan semangat selama masa perkuliahan penulis hingga penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman Aphrodite, terutama Sesilia Kenny yang sering menemani dan memberi semangat dan tawa bagi penulis selama masa perkuliahan.
11. Michael William, Jovita Irma, C. Cindy, kelompok PST D1 2016, kelompok P2P, dan teman-teman lain yang sudah membantu serta memberi tawa dan semangat selama masa perkuliahan penulis.
12. Seluruh pihak lain yang terlibat dalam masa perkuliahan, penyusunan skripsi, dan masa pengembangan diri penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan dan kekurangan pada penelitian ini. Oleh sebab itu, penulis tidak menutup kemungkinan untuk pemberian kritik dan saran yang dapat berguna bagi penelitian ini. Penulis juga berharap penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pihak terkait dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Bandung, 12 Agustus 2020

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-5
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-10
I.4 Tujuan Penelitian	I-10
I.5 Manfaat Penelitian	I-10
I.6 Metodologi Penelitian	I-1
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Kualitas Jasa	II-2
II.3 Hotel	II-3
II.4 LODGSERV.....	II-5
II.5 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT).....	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-8
II.7.2 <i>Non-probability Sampling</i>	II-9
II.8 Skala Pengukuran	II-10
II.9 Pengujian Reliabilitas dan Validitas	II-12
II.9.1 Pengujian Reliabilitas.....	II-12
II.9.2 Pengujian Validitas	II-13
II.10 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-14

II.11 Kepuasan Pelanggan.....	II-17
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	III-1
III.1 Identifikasi dan Penentuan Atribut Penelitian	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian	III-7
III.3 Proses <i>Sampling</i> dan Penyebaran Kuesioner	III-8
III.4 Rekapitulasi Data Kuesioner Penelitian	III-9
III.5 Pengujian Data	III-12
II.5.1 Uji Reliabilitas	II-12
II.5.2 Uji Validitas	II-12
III.6 Pembuatan Matriks IGA.....	III-13
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 Atribut yang Menjadi Prioritas Perbaikan.....	IV-13
IV.4 Penentuan Akar Permasalahan Atribut Prioritas.....	IV-16
IV.5 Usulan Perbaikan	IV-25
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	Tingkat Penghunian Kamar Hotel (TPK) Menurut Klasifikasi Bintang di Jawa Barat.....	I-3
Tabel I.2	Contoh Keluhan Pelanggan dari Situs Traveloka	I-6
Tabel I.3	Contoh Keluhan Pelanggan dari Situs Trip Advisor	I-7
Tabel I.4	Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Hotel X Berdasarkan Wawancara	I-8
Tabel II.1	Klasifikasi Hotel Berdasarkan Jumlah Bintang.....	II-4
Tabel II.2	Atribut LODGSERV.....	II-5
Tabel III.1	Atribut LODGSERV yang Digunakan Dalam Penelitian.....	III-1
Tabel III.2	Hasil Wawancara Pelanggan dan Pengelompokan Atribut.....	III-3
Tabel III.3	Rekapitulasi Atribut Hasil Wawancara	III-4
Tabel III.4	Rekapitulasi Atribut Akhir	III-5
Tabel III.5	Hasil Korelasi Pearson dan Kesimpulan.....	III-13
Tabel III.6	Rekapitulasi Hasil Akhir Perhitungan AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG	III-14
Tabel III.7	Rekapitulasi Hasil Akhir Perhitungan Std IG dan Std AESDQ ...	III-15
Tabel III.8	Rekapitulasi Atribut Pada Masing-masing Kuadran Matriks IGA.....	III-17
Tabel IV.1	Rekapitulasi Akar Permasalahan.....	IV-25
Tabel IV.2	Rekapitulasi Solusi Akar Permasalahan	IV-31

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Hotel di Kota Bandung.....	I-2
Gambar I.2	Tingkat Okupansi Kamar di Hotel X	I-4
Gambar I.3	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	I-12
Gambar II.1	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-16
Gambar II.2	Perbandingan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan.....	II-18
Gambar III.1	Rekapitulasi Hasil Penambahan Atribut	III-5
Gambar III.2	Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	III-9
Gambar III.3	Rekapitulasi Usia Responden	III-10
Gambar III.4	Rekapitulasi Waktu Terakhir Menginap Responden.....	III-10
Gambar III.5	Rekapitulasi Berapa Kali Responden Menginap.....	III-11
Gambar III.6	Rekapitulasi Tujuan Responden Menginap.....	III-11
Gambar III.7	Hasil Pemetaan 32 Atribut pada Matriks IGA	III-16
Gambar IV.1	Hasil Tabulasi Silang untuk Jenis Kelamin.....	IV-10
Gambar IV.2	Hasil Tabulasi Silang untuk Usia.....	IV-11
Gambar IV.3	Hasil Tabulasi Silang untuk Waktu Terakhir Menginap.....	IV-11
Gambar IV.4	Hasil Tabulasi Silang untuk Berapa Kali Menginap	IV-12
Gambar IV.5	Hasil Tabulasi Silang untuk Tujuan Menginap.....	IV-12
Gambar IV.6	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A3	IV-16
Gambar IV.7	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A9	IV-17
Gambar IV.8	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A14	IV-18
Gambar IV.9	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A17	IV-19
Gambar IV.10	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A18	IV-20
Gambar IV.11	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A20	IV-21
Gambar IV.12	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A22	IV-22
Gambar IV.13	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A24	IV-23
Gambar IV.14	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A28	IV-23
Gambar IV.15	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut A31	IV-24
Gambar IV.16	Contoh Himbauan untuk Menjaga Ketenangan.....	IV-26
Gambar IV.17	Contoh <i>Form</i> yang Dapat Digunakan Staf.....	IV-27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: KUESIONER

Lampiran B: REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN I

Lampiran C: REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN II

Lampiran D: REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN III

Lampiran E: REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN IV

Lampiran F: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas pendahuluan pada penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen pada Hotel X. Pendahuluan tersebut diantaranya adalah latar belakang permasalahan, identifikasi dan perumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Berikut merupakan pendahuluan dari penelitian.

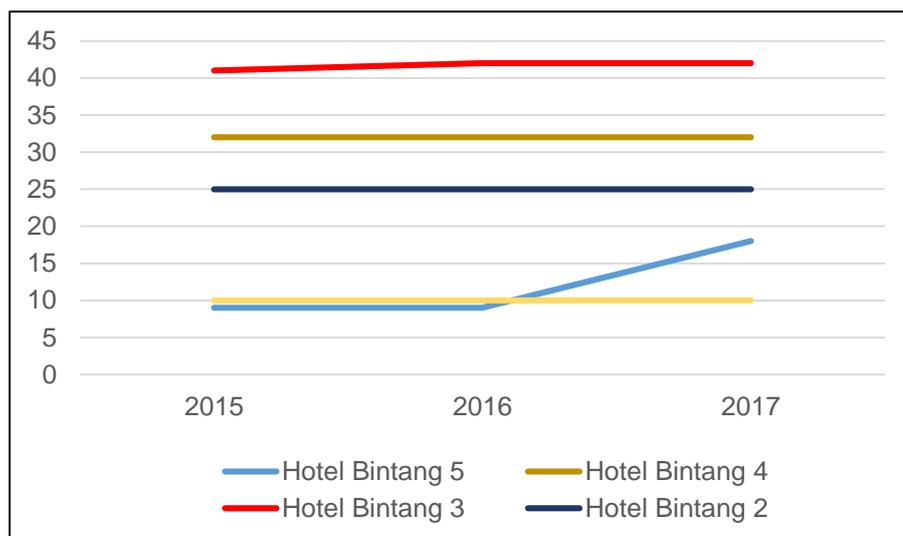
I.1 Latar Belakang Permasalahan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terkenal dengan berbagai keragaman dan keunikan yang dimiliki oleh masing-masing wilayah. Hal ini juga berdampak pada sektor pariwisata di masing-masing wilayah Indonesia. Salah satu wilayah yang memiliki sektor pariwisata yang sangat berpotensi dan ramai dikunjungi wisatawan adalah Kota Bandung. Kota Bandung memang sudah sejak lama menjadi destinasi wisata favorit para wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini pun semakin didukung oleh fasilitas-fasilitas yang semakin memudahkan wisatawan dan juga berbagai destinasi yang semakin beragam dan modern. Destinasi wisata di Kota Bandung mencakup berbagai bidang, diantaranya wisata kuliner, belanja, budaya, rekreasi, pendidikan, hingga alam yang tersebar di seluruh wilayah Kota Bandung.

Berdasarkan data yang dicatat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung pada tahun 2015, dari 6.061.094 orang wisatawan, terdapat 4.004.492 orang wisatawan yang menginap dan 2.056.602 orang wisatawan yang tidak menginap dengan rata-rata lama tinggal wisatawan adalah 2,25 hari (PPID Kota Bandung, 2015). Data tersebut membuktikan bahwa sebagian besar wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung melakukan kegiatan wisata lebih dari satu hari, sehingga jumlah akomodasi, terutama hotel di Kota Bandung harus dapat memenuhi kebutuhan jutaan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung setiap tahunnya. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata dan Kebudayaan Nomor KM 94/HK103/MPPT 1987, hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menerapkan sebagian atau semua bagian untuk jasa fasilitas penginapan, fasilitator makanan

dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dioperasikan secara komersil. Sedangkan menurut Lawson (1976), hotel adalah wahana tempat tinggal untuk turis atau wisatawan dengan memberikan fasilitas jasa seperti kamar, makanan dan minuman, serta akomodasi dengan syarat berupa pembayaran.

Hotel sering kali menjadi pilihan para wisatawan karena lokasinya yang terletak hampir merata di seluruh wilayah Kota Bandung. Selain itu terdapat berbagai macam pilihan hotel yang dapat disesuaikan dengan keinginan atau kebutuhan wisatawan. Hotel di Indonesia diklasifikasikan oleh Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menjadi lima tingkatan, yaitu hotel bintang 5, hotel bintang 4, hotel bintang 3, hotel bintang 2, dan hotel bintang 1. Menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, terdapat peningkatan jumlah hotel di Kota Bandung pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017. Gambar I.1 merupakan data jumlah hotel di Kota Bandung pada tahun 2015 sampai dengan 2017.



Gambar I.1 Jumlah Hotel di Kota Bandung

(Sumber: <http://data.bandung.go.id/dataset/jumlah-hotel-menurut-klasifikasi-di-kota-bandung>)

Jumlah hotel bintang 3 merupakan yang paling banyak pada setiap tahunnya bila dibandingkan dengan hotel berbintang lainnya. Sedangkan jumlah hotel bintang 5 bertambah dua kali lipat pada tahun 2017, dibandingkan dengan tahun 2016 dan 2015. Jumlah hotel bintang 4, hotel bintang 2, dan hotel bintang 1 tidak mengalami perubahan dalam kurun waktu 3 tahun.

Banyaknya hotel yang tersebar di daerah Jawa Barat maupun Kota Bandung juga diimbangi dengan tingkat penghunian kamar (TPK) hotel di Jawa

Barat cukup tinggi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Barat, TPK hotel menurut klasifikasi bintang di Jawa Barat adalah sebagai berikut pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Tingkat Penghunian Kamar Hotel (TPK) Menurut Klasifikasi Bintang di Jawa Barat

Klasifikasi	TPK (Persen)		
	April 2018	Maret 2019	April 2019
Hotel Bintang 5	56,18	52,69	53,17
Hotel Bintang 4	42,56	38,50	39,96
Hotel Bintang 3	64,51	54,98	55,51
Hotel Bintang 2	51,61	48,15	50,67
Hotel Bintang 1	59,00	56,35	56,01

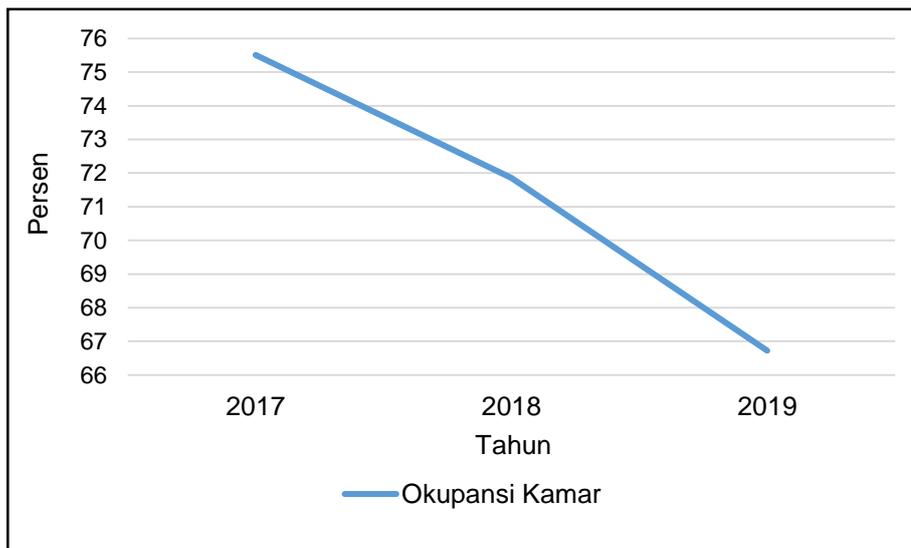
(Sumber: <https://bandungkota.bps.go.id/pressrelease/2019/06/10/137/tingkat-penghunian-kamar-hotel-jawa-barat-april-2019-sebesar-49-19-persen.html>)

Tingkat penghunian kamar hotel (TPK) tertinggi pada April 2018 adalah TPK hotel bintang 3 sebesar 64,51%. Sedangkan pada April 2019 TPK tertinggi adalah pada hotel bintang 1 sebesar 56,01% diikuti dengan TPK pada hotel bintang 3 sebesar 55,51%. Walaupun terdapat penurunan pada TPK hotel bintang 3 dari tahun 2018 ke tahun 2019, namun TPK hotel bintang 3 cenderung selalu berada diatas 50% yang menunjukkan bahwa hotel bintang 3 cenderung digemari banyak wisatawan di Jawa Barat termasuk di dalamnya di Kota Bandung.

Berdasarkan jumlah hotel bintang 3 yang cenderung banyak di Kota Bandung dan juga tingkat okupansinya yang tinggi, maka akan dilakukan penelitian pada salah satu hotel bintang 3 di Kota Bandung yaitu Hotel X. Hotel X merupakan hotel bintang 3 dengan gaya *budget* hotel yang berada di kawasan Pasteur Bandung. Kawasan Pasteur merupakan kawasan yang ramai dikunjungi oleh wisatawan, terutama karena letaknya yang berada dekat dengan Gerbang Tol Pateur. Hotel X berdiri sejak tahun 2010 dan hingga saat ini memiliki 48 unit kamar hotel.

Di Hotel X terdapat beberapa jenis kamar diantaranya kamar *family*, *deluxe*, *superior*, dan *standard*. Terdapat 6 buah kamar *family*, 6 buah kamar *deluxe*, 24 buah kamar *superior*, dan 12 buah kamar *standard*. Terdapat beberapa fasilitas yang disediakan di Hotel X, diantaranya adalah *meeting room*, *coffee shop*, *free wifi*, *minimarket*, dan juga *laundry*. Setiap kamar telah dilengkapi dengan fasilitas standar hotel bintang 3 seperti *air conditioner* (AC), TV LCD 32 inch dengan saluran TV internasional, serta kamar mandi dengan fasilitas air hangat.

Walaupun berada pada lokasi strategis dan tingkat okupansi hotel bintang 3 di Kota Bandung cukup tinggi, Hotel X cenderung memiliki penurunan tingkat okupansi. Hal tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh Hotel X, apalagi dengan harga yang ditawarkan Hotel X yang dapat dikatakan relatif rendah. Penurunan tingkat okupansi Hotel X juga didukung oleh data okupansi kamar selama 3 tahun terakhir di Hotel X. Gambar 1.2 merupakan data okupansi kamar di Hotel X selama 3 tahun terakhir.



Gambar 1.2 Tingkat Okupansi Kamar di Hotel X

Tingkat okupansi kamar di Hotel X setiap tahunnya mengalami penurunan yang cukup besar dari tahun 2017 hingga tahun 2019. Dari tahun 2017 ke tahun 2018 terdapat penurunan tingkat okupansi kamar sebanyak 3,65%, sedangkan dari tahun 2018 hingga tahun 2019 terdapat penurunan tingkat okupansi kamar sebanyak 5,14%. Penurunan ini dikhawatirkan akan terus terjadi sehingga lama kelamaan bisa semakin menimbulkan kerugian bagi Hotel X.

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan penurunan tingkat okupansi kamar di Hotel X baik dari eksternal maupun dari internal hotel. Faktor-faktor eksternal yang menyebabkan penurunan tingkat okupansi Hotel X diantaranya adalah faktor pertumbuhan ekonomi Indonesia yang melemah, yang juga memberikan dampak penurunan daya beli dan penurunan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung pada tahun 2017 sampai tahun 2019. Faktor eksternal ini dialami seluruh hotel yang berada di Kota Bandung dan pihak Hotel X tidak dapat memperbaiki faktor-faktor eksternal tersebut karena faktor eksternal tersebut diluar kendali pihak Hotel X. Hotel X juga sudah berusaha mengatasi

faktor-faktor eksternal tersebut dengan melakukan promosi dan menawarkan promo potongan harga untuk menarik pelanggan. Namun masih terdapat penurunan tingkat okupansi kamar, sehingga usaha lain yang dapat dilakukan Hotel X untuk mencegah penurunan tingkat okupansi kamar adalah dengan melakukan perbaikan pada faktor internal. Faktor internal tersebut adalah rendahnya kepuasan pelanggan Hotel X, terbukti dengan terdapatnya keluhan-keluhan pelanggan.

Berdasarkan pengumpulan data dari Traveloka dan Trip Advisor yang merupakan *online travel agent*, diketahui bahwa masih cukup banyak ulasan pelanggan yang menggambarkan keluhan dan kekecewaannya pada Hotel X. Ulasan-ulasan negatif ini disebabkan oleh kurangnya kualitas layanan yang diberikan Hotel X yang juga akhirnya berdampak pada rendahnya kepuasan pelanggan Hotel X (Zeithaml dan Bitner, 2003). Bila pelanggan yang datang dan singgah di Hotel X tidak puas, maka pelanggan cenderung memilih untuk tidak kembali menginap di Hotel X (Bloomer dan Kasper, 1995). Atau lebih buruk lagi bila ulasan negatif di berbagai *online travel agent* dan juga ulasan negatif dari mulut ke mulut mengenai Hotel X, akan berpengaruh pada pilihan pelanggan lain yang sedang mencari penginapan hotel di Kota Bandung (Anderson, Fornell, dan Lehmann, 1994).

Selain itu, berdasarkan wawancara pada beberapa karyawan dan tamu Hotel X, diketahui beberapa keluhan konsumen diantaranya berkaitan dengan fasilitas hotel seperti *wifi* dan kelengkapan serta kebersihan ruangan kamar hotel. Maka penelitian dilakukan dengan dugaan awal bahwa ulasan negatif pelanggan terkait pelayanan dan fasilitas yang diberikan Hotel X menjadi penyebab terjadinya penurunan tingkat okupansi di Hotel X.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Hotel X sebenarnya merupakan hotel yang dapat bersaing dengan berbagai fasilitas yang disediakan dengan harga yang relatif rendah. Namun berdasarkan pengalaman dan ulasan dari beberapa pelanggan Hotel X, masih terdapat beberapa keluhan terutama dari sisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Hotel X. Beberapa ulasan tersebut dikutip dari dua situs *online travel agent* yaitu Traveloka dan Trip Advisor.

Pada situs Traveloka, Hotel X memiliki *rating* 7,6 dari skala 10. *Rating* tersebut berdasarkan 1.400 ulasan yang dituliskan pelanggan mengenai Hotel X. Terdapat lima jenis penilaian yang dikemukakan oleh situs Traveloka, diantaranya adalah kebersihan, kenyamanan, makanan, lokasi, dan pelayanan. Dari lima jenis penilaian tersebut, Hotel X memiliki *rating* masing-masing 4 dari skala 5. Bila dilihat dari *rating*, Hotel X sebenarnya sudah memiliki nilai yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa keluhan yang dituliskan pelanggan di situs Traveloka. Pada Tabel I.2 merupakan beberapa contoh keluhan pelanggan yang diambil dari situs Traveloka.

Tabel I.2 Contoh Keluhan Pelanggan dari Situs Traveloka

Responden	Tanggal	Keluhan
Legowo M.P.	10 Februari 2015	Handuk bau apek, toilet kotor, tidak terdapat sikat gigi. Sangat mengecewakan.
R. Permadi S.	16 Mei 2016	Service tidak memuaskan. Sarapan menunya terbatas. Fasilitas dan kamar tidak layak dikatakan hotel.
Srie P.	31 Juli 2017	Sangat mengecewakan. Failitas yang di dapat tidak sesuai dengan yang terlampir di aplikasi, toiletries tidak ada, sarung bantal kotor, toilet mampet. Makanan sudah habis pada pukul 08.30 padahal waktu sarapan hingga pukul 09.00.
Daniel P.	14 Agustus 2017	Sarung bantal dan sprej kumal dan kelihatannya tidak diganti sebelum kami masuk. Karena tempat parkir sangat terbatas kami harus parkir mobil agak jauh. Sarapan pagi dingin dan kurang rasanya. Telepon tidak berfungsi , baik ke luar maupun ke bagian layanan hotel.
Jessica F.	24 Desember 2017	Pengalaman buruk! AC panas, wastafel mamper, air yang keluar dari shower kecil. Bantal kotor hingga berwarna hitam.
Effendi R. W.	11 April 2018	Ada harga ada rupa. Kamar kotor dan bau. Kamar mandi kotor dan internet tidak bisa diakses di kamar.
Rere R.	16 April 2018	Tidak sesuai ekspektasi. Gambar tidak sama dengan realitanya. Kotor dan bau rokok kamarnya. Males disapu kayaknya lantainya. Jorok pokoknya!
Rina	7 Januari 2019	Toilet kurang nyaman karena flush pada toilet tidak berfungsi dengan baik, WiFi tidak ada dikamar hotel, sarapan tidak tersedia, steker listrik mati cuma 1 yang hidup jadi kita kesulitan untuk cas HP, kasur kurang nyaman, AC tidak dingin, makan hotel yang mau dipesan terlalu lama ready nya.
Nur E.	11 Februari 2020	Masukan untuk Hotel X, fasilitas seadanya tidak apa-apa asal dirawat. Kemarin saya dapat kamar yang colokannya sudah rusak, stop kontak sudah keluar, AC nyala mati, toiletnya kotor banyak pasir hitam, dan ada kecoak di kaki saya saat malam. Saya minta ganti kamar tetapi katanya sudah penuh.
Fani S.	16 Februari 2020	Toilet rusak, pelayanan kurang baik.

(Sumber: Traveloka, 2020)

Kemudian pada situs Trip Advisor, Hotel X memiliki *rating* 3.5 dari skala 5. *Rating* tersebut berdasarkan 71 ulasan yang dituliskan pelanggan mengenai Hotel X. Terdapat empat buah jenis penilaian yang dikemukakan oleh situs Trip Advisor, diantaranya adalah lokasi, kebersihan, pelayanan, dan nilai. Hotel X memiliki *rating* 4 dari skala 5 untuk penilaian kebersihan, *rating* 4 dari skala 5 untuk penilaian pelayanan, *rating* 4 dari skala 5 untuk penilaian nilai dan *rating* 3.5 dari skala 5 untuk penilaian aspek lokasi yang. Hanya penilaian lokasi saja yang memiliki *rating* lebih rendah daripada penilaian lainnya. Berdasarkan *rating*, sebenarnya Hotel X sudah memiliki nilai yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa keluhan pelanggan yang perlu diperhatikan. Pada Tabel I.3 merupakan beberapa contoh keluhan pelanggan yang diambil dari situs Trip Advisor.

Tabel I.3 Contoh Keluhan Pelanggan dari Situs Trip Advisor

Responden	Tanggal	Keluhan
CYKhoo	Maret 2015	Saya berpikir apakah layak atau tidak untuk merekomendasikan tempat ini kepada orang lain yang berencana untuk berkunjung. Kekecewaan dimulai saat kita memasuki ruangan. Benar-benar tidak sesuai dengan gambar yang kami lihat. Kamarnya sangat kecil. Pengalaman terburuk terjadi saat air yang keluar dari shower berwarna hitam. Air dari keran pun berwarna hitam. Saya biarkan air mengalir dan butuh sekitar 10 menit untuk mendapatkan air yang jernih.
Erwin W.	Juli 2016	Lokasi sangat dekat dari gerbang tol pasteur. Hotel ini sulit ditemukan karena terletak di dalam perumahan. Kamar cukup kecil tapi terasa seperti motel. Tempat tidur dan kamar mandi terasa seperti motel yang sangat murah. Sarapan rasanya biasa tetapi saya menemukan rambut di dalam makanan, itu benar-benar mengecewakan.
Andiandiaan	Januari 2017	Saya menginap satu malam dengan teman saya di hotel ini. Memang benar, kualitas pasti sesuai dengan harga. Hanya saja jangan pernah memilih kamar di sisi dalam hotel (atau Anda tidak akan mendapatkan sinyal sama sekali).
Ovi Olivia	April 2019	Saya tahu ini adalah <i>budget</i> hotel. Tapi serius hotel ini gelap, kamar mandi bau, tidak ada air minum yang disediakan, bahkan tidak ada sinyal WIFI. Ini sangat mengecewakan bagi saya karena <i>provider</i> sinyal saya juga tidak tersedia di ruangan. Jadi saya harus pergi ke lobi untuk menggunakan telepon saya.

(Sumber: Trip Advisor, 2020)

Kemudian dilakukan juga wawancara terhadap pihak Hotel X dan juga beberapa pelanggan yang pernah berkunjung ke Hotel X. Wawancara dilakukan selama Bulan Januari 2020 secara langsung. Dari wawancara tersebut, diketahui juga beberapa keluhan pelanggan terhadap Hotel X. Beberapa dari keluhan

tersebut memiliki makna yang sama, sehingga dapat dilakukan rekapitulasi keluhan pelanggan Hotel X berdasarkan wawancara. Pada Tabel I.4 merupakan rekapitulasi keluhan pelanggan Hotel X berdasarkan wawancara.

Tabel I.4 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Hotel X Berdasarkan Wawancara

No	Keluhan	Frekuensi
1	AC tidak dingin, terkadang terjadi kerusakan	2
2	Wifi tidak dapat digunakan	5
3	Kamar mandi berbau tidak sedap dan mampet	3
4	Sheet kasur berbau tidak sedap dan kotor	2
5	Stop kontak tidak berfungsi	2
6	Tidak terdapat lemari penyimpanan	1
7	Terdapat serangga di dalam kamar	2
8	Tidak terdapat <i>utilities</i> yang lengkap	4
9	Air panas tidak menyala	1
10	Makanan <i>breakfast</i> tidak segar, kurang variatif	2
11	Saluran TV tidak jernih	1
12	Pelayanan yang diberikan tidak maksimal	5

Dari beberapa keluhan yang telah dikemukakan pelanggan baik dari situs *online travel agent* maupun dari hasil wawancara, rata-rata memiliki keluhan yang cukup mirip satu sama lain. Keluhan tersebut berhubungan dengan kualitas layanan. Keluhan menandakan rendahnya kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel X atau dapat dikatakan juga kualitas layanan yang diberikan Hotel X belum baik (Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, 1996). Jika kualitas layanan yang diberikan belum baik, maka pelanggan tidak akan mendapatkan pemenuhan kebutuhannya secara maksimal. Hal ini juga menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan (Zeithaml dan Bitner, 2003).

Kepuasan pelanggan yang rendah menyebabkan para pelanggan memberikan *rating* yang buruk bagi Hotel X dan juga enggan untuk merekomendasikan ataupun kembali menginap di Hotel X (Bloomer dan Kasper, 1995). Padahal *rating* dan rekomendasi mengenai sebuah hotel merupakan hal yang penting dan seringkali menjadi pertimbangan bagi banyak pelanggan lain dalam menentukan pilihan hotel (Anderson et al., 1994). Kepuasan pelanggan yang rendah ini juga yang menyebabkan penurunan tingkat okupansi pelanggan di Hotel X. Maka keluhan-keluhan pelanggan yang menjadi indikasi rendahnya kepuasan pelanggan ini perlu diperhatikan oleh Hotel X agar diketahui kekurangan yang nantinya dapat segera diperbaiki.

Berdasarkan wawancara dengan pihak Hotel X, Hotel X mengatakan telah melakukan beberapa usaha untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut, diantaranya dengan menanggapi keluhan yang diberikan pelanggan pada situs

online travel agent. Selain itu pihak Hotel X telah berusaha melakukan perbaikan dan perawatan pada fasilitas seperti *wifi*, TV, dan AC. Hotel X juga sudah berusaha menjaga kebersihan kamar hotel dengan melakukan pembersihan kamar secara rutin. Namun usaha yang telah dilakukan Hotel X masih belum berhasil untuk mencapai kepuasan pelanggan, terlihat dari masih terdapatnya keluhan serta tingkat okupansi Hotel X yang terus menurun.

Pihak Hotel X mengharapkan pemberian solusi untuk mengatasi keluhan-keluhan yang diberikan pelanggan agar semakin sedikitnya keluhan dari pelanggan yang akan berdampak juga pada semakin tercapainya kepuasan pelanggan Hotel X. Dalam jangka panjang diharapkan juga solusi dapat berdampak pada peningkatan tingkat okupansi Hotel X. Semakin sedikitnya keluhan pada situs *online travel agent* juga akan berdampak pada *rating* yang tinggi bagi Hotel X. Dengan *rating* yang tinggi, Hotel X akan menarik semakin banyak pelanggan baru yang mencari penginapan hotel di Kota Bandung hingga dapat menjadi hotel bintang 3 di Kota Bandung yang direkomendasikan oleh berbagai pihak.

Maka untuk mengatasi permasalahan yang sudah dijabarkan sebelumnya, digunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) agar diketahui atribut kualitas layanan mana yang memerlukan perbaikan paling *urgent* dan dapat segera dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Tontini dan Picolo, 2010). Prioritas atribut yang memerlukan perbaikan dilakukan karena dari hasil wawancara dengan pihak Hotel X, diketahui adanya batasan bagi pihak Hotel X untuk melakukan perbaikan, sehingga perbaikan harus dilakukan secara bertahap dan dapat dimulai dari atribut yang paling membutuhkan perbaikan. Atribut-atribut kualitas layanan yang digunakan dalam IGA didapatkan dari atribut dalam LODGSERV. LODGSERV digunakan karena atribut-atribut yang terdapat didalamnya sudah disesuaikan dengan atribut yang dibutuhkan pada industri perhotelan, selain itu metode LODGSERV merupakan instrumen yang paling terperinci, komprehensif, dan siap untuk digunakan (Keith dan Simmers, 2013). Atribut LODGSERV yang digunakan akan disesuaikan dengan keadaan Hotel X dan hasil wawancara dengan pelanggan Hotel X.

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

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

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Terdapat beberapa batasan permasalahan serta asumsi yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Batasan dan asumsi ini berfungsi agar penelitian lebih terfokus pada permasalahan yang akan diteliti. Berikut merupakan batasan masalah dari penelitian.

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

Sedangkan asumsi yang digunakan selama proses penelitian ini adalah kondisi Hotel X tidak mengalami perubahan yang berarti selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya, maka ditetapkan tujuan dari penelitian adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Hotel X saat ini.
2. Mengetahui atribut yang harus diperbaiki Hotel X untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Memberikan usulan perbaikan yang sesuai dengan atribut prioritas dan dapat dilakukan Hotel X untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya bagi Hotel X sebagai objek penelitian dan bagi pembaca. Manfaat penelitian bagi Hotel X sebagai objek penelitian adalah lebih mengetahui kebutuhan serta keinginan pelanggan Hotel X serta dapat mempertimbangkan usulan dan saran dari hasil penelitian agar dapat menyelesaikan permasalahan

yang terdapat di Hotel X. Bagi pembaca, penelitian dapat memberikan wawasan dan referensi untuk penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan yang dilakukan pada penelitian hingga mencapai pemecahan masalah yang menjadi fokus penelitian. Langkah-langkah penelitian digambarkan dengan *flowchart*. *Flowchart* metodologi penelitian ini tertera pada Gambar I.3. Berikut merupakan penjelasan dari setiap tahapan penelitian.

1. Penentuan Topik dan Objek Penelitian

Pada tahap pertama dilakukan penentuan topik dan juga objek penelitian. Topik penelitian yang dipilih berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian sendiri dilakukan pada industri penyedia jasa, yaitu industri perhotelan di Kota Bandung. Alasan pemilihan topik kepuasan pelanggan pada objek hotel di Kota Bandung adalah adanya penurunan tingkat okupansi di Hotel X yang memiliki banyak pesaing di Kota Bandung. Saat ini industri perhotelan di Bandung sedang mengalami peningkatan sehingga kepuasan pelanggan Hotel X perlu diperhatikan untuk dapat bersaing dengan hotel lain.

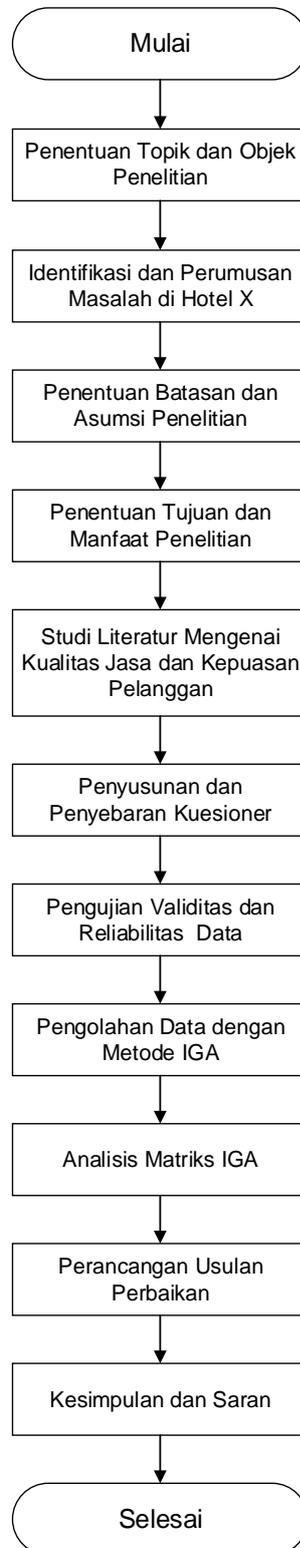
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah di Hotel X

Berdasarkan topik dan objek penelitian yang telah dipilih, maka selanjutnya dilakukan identifikasi dan perumusan masalah di Hotel X. Pertama dilakukan pengumpulan data mengenai tingkat okupansi di Hotel X yang membuktikan adanya penurunan tingkat okupansi. Kemudian dilakukan pengumpulan informasi mengenai pendapat dari pelanggan yang didapatkan dari wawancara langsung pada beberapa pelanggan serta *review* dari pelanggan pada situs pemesanan hotel *online*. Situs pemesanan tersebut diantaranya adalah Traveloka dan Trip Advisor. Dilakukan juga wawancara pada pihak hotel hingga akhirnya dapat dilakukan perumusan masalah yang terdapat di Hotel X.

3. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Kemudian dilakukan penentuan batasan dan asumsi untuk penelitian. Batasan dan asumsi yang digunakan berguna untuk memperjelas fokus penelitian sesuai dengan identifikasi dan rumusan masalah yang telah ditentukan. Batasan

dan asumsi yang ditentukan berkaitan dengan kondisi Hotel X pada saat penelitian.



Gambar 1.3 *Flowchart* Metodologi Penelitian

4. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan batasan dan asumsi penelitian yang telah ditentukan, selanjutnya ditentukan tujuan dan manfaat penelitian. Tujuan penelitian disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Proses penelitian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat bagi banyak pihak, diantaranya peneliti, Hotel X, dan juga pembaca hasil penelitian.

5. Studi Literatur Mengenai Kepuasan Pelanggan

Studi literatur dilakukan sesuai dengan topik penelitian yang telah ditentukan. Topik kepuasan pelanggan pada Hotel X berhubungan erat dengan kualitas layanan. Maka literatur mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan digunakan untuk memilih metode yang paling sesuai digunakan dalam penelitian, serta didalamnya juga cara menggunakan metode tersebut. Metode yang digunakan adalah metode IGA. Selain itu literatur juga digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian. Atribut-atribut yang digunakan didapatkan dari LODGESERV. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi dari jurnal hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan hingga dari beberapa situs internet terpercaya yang sesuai dengan penelitian.

6. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Tahapan selanjutnya adalah penyusunan serta penyebaran kuesioner penelitian. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan atribut yang telah ditentukan. Selain itu kuesioner juga disesuaikan dengan model IGA yang akan digunakan. Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner, dilakukan juga penentuan jumlah sampel agar diketahui berapa banyak pelanggan Hotel X yang harus melakukan pengisian kuesioner.

7. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

Dari kuesioner yang telah disebar, seluruh data yang telah dikumpulkan diuji reliabilitas dan validitasnya. Menurut Sekaran dan Bougie (2016) validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan alat ukur kuesioner yang digunakan dalam mengukur data. Sedangkan reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur kuesioner dalam mengukur data, agar tidak terdapat bias maupun kesalahan. Seluruh data yang dikumpulkan harus valid dan juga reliabel agar dapat digunakan dalam penelitian.

8. Pengolahan Data dengan Metode IGA

Data yang telah terbukti reliabel dan valid, kemudian dapat digunakan untuk penelitian. Data ini diolah dengan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Nilai-nilai yg diperoleh dari matriks IGA adalah nilai AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG. Kemudian dilakukan standardisasi pada nilai IG dan AESDQ. Perhitungan nilai-nilai tersebut disesuaikan dengan persamaan yang terdapat pada metode IGA. Kemudian IG dan AESDQ yang telah distandardisasi akan dipetakan pada matriks IGA untuk mengetahui tempat setiap atribut pada matriks dan langkah apa yang sebaiknya dilakukan.

9. Analisis Matriks IGA

Setelah diketahui penempatan setiap atribut pada matriks IGA, dapat dilakukan analisis terhadap matriks IGA tersebut. Kemudian diketahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi Hotel X.

10. Perancangan Usulan Perbaikan

Selanjutnya, saat telah diketahui prioritas atribut yang harus diperbaiki, akan diberikan usulan perbaikan untuk masing-masing atribut prioritas tersebut. Usulan perbaikan diharapkan dapat membantu perbaikan atribut prioritas tersebut, sehingga kepuasan pelanggan Hotel X juga dapat tercapai.

11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap terakhir, dilakukan pengambilan kesimpulan dari seluruh proses penelitian yang telah dilakukan, termasuk di dalamnya kesimpulan dari permasalahan dan tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Kesimpulan tersebut juga disertakan dengan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian mengenai kepuasan pelanggan.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan urutan penulisan isi setiap bab dalam laporan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan. Selain itu, dijelaskan juga isi setiap bab dalam laporan. Berikut merupakan penjelasan isi dari setiap bab pada laporan.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menjabarkan latar belakang pemilihan topik kepuasan pelanggan pada objek penelitian Hotel X. Latar belakang ini kemudian dikembangkan hingga diketahui rumusan masalah dan tujuan penelitian. Ditentukan juga batasan dan asumsi yang digunakan pada penelitian. Selain itu, terdapat juga metodologi penelitian dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka menjabarkan berbagai literatur yang digunakan dalam penelitian ini. Literatur tersebut juga menjadi landasan dari pengumpulan dan pengolahan data, hingga seluruh penelitian yang dilakukan. Topik yang termasuk dalam tinjauan pustaka dalam penelitian ini diantaranya adalah pengertian jasa, kualitas jasa, hotel, LODGSERV, *Critical Incident Technique* (CIT), teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, skala pengukuran, pengujian reliabilitas dan validitas, *Improvement Gap Analysis* (IGA), serta kepuasan pelanggan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab pengumpulan dan pengolahan data menyajikan berbagai data yang dikumpulkan selama proses penelitian. Data-data ini kemudian diolah sesuai dengan tahapan dan metode yang sesuai. Pengumpulan data dilakukan dengan menyusun atribut hingga mencapai atribut akhir, menyusun kuesioner, menentukan jumlah responden, menyebarkan kuesioner, rekapitulasi profil responden, menguji validitas dan reliabilitas data, hingga membuat matriks IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab analisis dan usulan perbaikan menjabarkan tentang analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Analisis dimulai dengan analisis atribut penelitian, analisis profil responden, dan analisis atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Selain analisis, pada bab ini juga ditentukan akar permasalahan dari setiap atribut prioritas dan kemudian dijabarkan usulan perbaikan yang diberikan pada Hotel X berdasarkan hasil penelitian dan juga analisis yang sudah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran menjabarkan kesimpulan dari seluruh proses penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan akhir menjawab rumusan masalah yang sebelumnya sudah ditentukan. Kemudian pada bagian saran dijabarkan saran untuk Hotel X sesuai dengan usulan perbaikan yang telah dirancang.