

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

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Alfi Safrianti

NPM : 2016610195



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

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

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Alfi Safrianti

NPM : 2016610195



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Alfi Safrianti
NPM : 2016610195
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN HOTEL X UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*
ANALYSIS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 3 September 2020
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Pertama

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



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alfi Safrianti
NPM : 2016610195

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

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

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

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

Bandung, 11 Agustus 2020

Alfi Safrianti
NPM : 2016610195

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan ibu kota provinsi Jawa Barat yang memiliki banyak objek wisata yang menarik banyak wisatawan. Pada tahun 2019, kota Bandung memenangkan penghargaan Indonesia *Attractiveness Award* sebagai kota terbaik pariwisata. Ketika suatu kota memiliki indeks pariwisata yang tinggi akan berkontribusi secara langsung terhadap perekonomian kota tersebut khususnya terhadap industri perhotelan. Hal ini didukung dengan peningkatan jumlah okupansi sebesar 5,95% dari April 2018 sampai dengan April 2019. Namun, peningkatan okupansi tersebut tidak dirasakan oleh Hotel X. Setelah dilakukan wawancara, diperoleh bahwa 12 dari 15 responden tidak akan kembali menginap di Hotel X dikarenakan tidak puas terhadap fasilitas dan layanan yang diberikan Hotel X sehingga harus dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Terdapat 24 atribut hotel yang diperoleh dari studi literatur dan wawancara untuk mengukur kepuasan pelanggan selama menginap di Hotel X. Atribut-atribut tersebut dimasukkan ke dalam kuesioner dan disebarakan kepada tamu yang pernah menginap di Hotel X. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan, diperoleh sebanyak 151 responden. Data kuesioner yang telah diperoleh, lalu diolah dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* agar dapat mengetahui atribut mana saja yang memiliki tingkat prioritas tertinggi untuk diperbaiki. Berdasarkan matriks IGA, terdapat 7 atribut yang memiliki prioritas tertinggi untuk diperbaiki. Pada atribut-atribut tersebut dilakukan identifikasi masalah menggunakan *fishbone diagram*. Sesuai dengan akar permasalahan yang diperoleh, maka diberikan 15 usulan perbaikan yang diberikan untuk Hotel X.

ABSTRACT

Bandung is the capital of West Java province has a lot of tourist attraction which attract many tourists. In 2019, Bandung won the Indonesia Attractiveness Award as the best city in tourism. When a city has a high tourism index, it will contribute the economy of the city itself directly, especially to the hotel industry. This is supported by an increase in hotel occupancy by 5.95% from April 2018 to April 2019. Although the occupancy rate was increase, the increasing occupancy rate was not felt by Hotel X. After several interviews, it was found that 12 out of 15 respondents would not return to Hotel X because of dissatisfaction of the hotel's facilities and service so Hotel X should do some improvements in order to increase customer satisfaction.

There are 24 attributes that was obtained literatures and interviews to measure Hotel X's customer satisfaction. These attributes are put in questionnaire and distributed to guests who have stayed in Hotel X. based on the questionnaire that has been distributed, there were 151 respondents obtained. The data of questionnaire that has been obtained, then could be processed using the Improvement Gap Analysis Method to find out which attributes have the highest level of priority for improvement. Based on the IGA matrix, there are 7 attributes that have the highest priority level for improvement. Furthermore, these attributes are identified by using fishbone diagram to obtain the root problem of each attribute. According to the root problems obtained, there are 15 suggestions for improvement are given to Hotel X.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Hotel X untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis*”. Dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada di antaranya sebagai berikut.

1. Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan ilmu, arahan serta dukungan dengan baik dan sabar yang sangat berarti bagi penulis selama proses penulisan skripsi hingga selesai.
2. Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M dan Romy Loice, S.T, M.T. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak arahan dan masukan yang sangat membantu dalam proses penulisan skripsi.
3. Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M dan Y. M. Kinley Aritonang, Ph.D. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan banyak arahan dan masukan yang sangat membantu dalam proses penulisan skripsi.
4. Pihak Hotel X yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, menjadi narasumber serta memberikan data yang sangat membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Keluarga besar tercinta yang senantiasa memberikan doa dan semangat selama proses penulisan skripsi khususnya Ibu tersayang dan Kak Alin.
6. Teman-teman yang selalu memeberikan dukungan, semangat dan doa selama proses penulisan skripsi khususnya Alvin, Bella, Vani, Artia, Diny, Ifa dan Ayu.

Penulis berterima kasih kepada seluruh pihak atas segala bantuannya, mohon maaf jika belum disebutkan namanya. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak terutama bagi para pembaca.

Bandung, Juli 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-4 |
| I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian | I-10 |
| I.4 Tujuan Penelitian | I-11 |
| I.5 Manfaat Penelitian | I-11 |
| I.6 Metodologi Penelitian | I-11 |
| 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 Kepuasan Konsumen | II-2 |
| II.4 Hotel..... | II-4 |
| II.5 SERVQUAL..... | II-5 |
| II.6 LODGSERV | II-7 |
| II.7 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA) | II-8 |
| II.8 Metode Pengumpulan Data | II-10 |
| II.9 Teknik <i>Sampling</i> | II-11 |
| II.9.1 <i>Probability Sampling</i> | II-11 |
| II.9.2 <i>Non Probability Sampling</i> | II-12 |
| II.10 Skala Pengukuran | II-13 |
| II.11 Uji Validitas..... | II-15 |
| II.12 Uji Reliabilitas | II-16 |
| II.13 <i>Cause-and-Effect Diagram</i> | II-17 |

| | |
|---|-------------|
| BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | III-1 |
| III.1 Penentuan Atribut..... | III-1 |
| III.2 Penentuan Kuesioner..... | III-8 |
| III.3 Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner..... | III-9 |
| III.4 Pengujian Validitas..... | III-13 |
| III.5 Pengujian Reliabilitas..... | III-14 |
| III.6 Pemetaan Hasil Kuesioner Menggunakan Matriks IGA..... | III-15 |
| BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN SISTEM | IV-1 |
| IV.1 Analisis Atribut Penelitian..... | IV-1 |
| IV.2 Analisis Profil Responden..... | IV-6 |
| IV.3 Analisis Matriks IGA..... | IV-14 |
| IV.3.1 Analisis Kuadran I..... | IV-15 |
| IV.3.2 Analisis Kuadran II..... | IV-18 |
| IV.3.3 Analisis Kuadran III..... | IV-20 |
| IV.3.4 Analisis Kuadran IV..... | IV-21 |
| IV.4 Analisis Akar Permasalahan..... | IV-22 |
| IV.5 Usulan Perbaikan..... | IV-29 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | V-1 |
| V.1 Kesimpulan..... | V-1 |
| V.2 Saran..... | V-1 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |
| RIWAYAT HIDUP PENULIS | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|--------|
| Tabel I.1 | Jumlah Hotel di Kota Bandung..... | I-2 |
| Tabel I.2 | Jumlah Penghunian Kamar di Hotel X..... | I-3 |
| Tabel I.3 | Keluhan dari Situs Traveloka | I-4 |
| Tabel I.4 | Hasil Wawancara Tamu Hotel X | I-6 |
| Tabel II.1 | Klasifikasi Hotel Bintang..... | II-1 |
| Tabel II.2 | Atribut LODGSERV..... | II-7 |
| Tabel III.1 | Atribut LOGDSERV..... | III-2 |
| Tabel III.2 | Rekapitulasi Hasil Wawancara..... | III-2 |
| Tabel III.3 | Atribut Akhir | III-7 |
| Tabel III.4 | Contoh Kuesioner Bagian Kedua dan Ketiga | III-9 |
| Tabel III.5 | Hasil Pengujian Validitas..... | III-14 |
| Tabel III.6 | Hasil Pengujian Reliabilitas | III-15 |
| Tabel III.7 | Nilai AESFQ, AESDQ, ACS, IG, Std.IG dan Std.AESDQ | III-17 |
| Tabel III.8 | Hasil Matriks IGA | III-18 |
| Tabel IV.1 | Jadwal <i>Maintenance</i> AC | IV-29 |
| Tabel IV.2 | Jadwal Pengecekan Peralatan..... | IV-29 |
| Tabel IV.3 | <i>Checklist</i> Kebersihan Kamar | IV-31 |
| Tabel IV.4 | Rekapitulasi Usulan Perbaikan | IV-32 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------|--|--------|
| Gambar I.1 | Metodologi Penelitian..... | I-12 |
| Gambar II.1 | Model Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Konsumen .. | II-4 |
| Gambar II.2 | Matriks IGA | II-9 |
| Gambar II.3 | <i>Fishbone Diagram</i> | II-18 |
| Gambar III.1 | Grafik Penambahan Jumlah Atribut..... | III-7 |
| Gambar III.2 | Jenis Kelamin Responden | III-10 |
| Gambar III.3 | Usia Responden | III-10 |
| Gambar III.4 | Pekerjaan Responden..... | III-11 |
| Gambar III.5 | Lama Responden Mengingat | III-11 |
| Gambar III.6 | Kedatangan Terakhir Responden | III-12 |
| Gambar III.7 | Domisili Responden | III-12 |
| Gambar III.8 | Tujuan Responden Mengingat | III-13 |
| Gambar III.9 | Hasil Matriks IGA | III-18 |
| Gambar IV.1 | Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pelanggan .. | IV-6 |
| Gambar IV.2 | Tabulasi Silang Usia dengan Kepuasan Pelanggan..... | IV-7 |
| Gambar IV.3 | Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Kepuasan Pelanggan | IV-9 |
| Gambar IV.4 | Tabulasi Silang Lama Mengingat dengan Kepuasan Pelanggan..... | IV-10 |
| Gambar IV.5 | Tabulasi Silang Kedatangan Terakhir dengan Kepuasan Pelanggan..... | IV-11 |
| Gambar IV.6 | Tabulasi Silang Domisili dengan Kepuasan Pelanggan..... | IV-12 |
| Gambar IV.7 | Tabulasi Silang Tujuan Mengingat dengan Kepuasan Pelanggan..... | IV-13 |
| Gambar IV.8 | <i>Fishbone Diagram A1</i> | IV-22 |
| Gambar IV.9 | <i>Fishbone Diagram A9</i> | IV-23 |
| Gambar IV.10 | <i>Fishbone Diagram A16</i> | IV-24 |
| Gambar IV.11 | <i>Fishbone Diagram A18</i> | IV-25 |
| Gambar IV.12 | <i>Fishbone Diagram A21</i> | IV-27 |
| Gambar IV.13 | <i>Fishbone Diagram A22</i> | IV-27 |
| Gambar IV.14 | <i>Fishbone Diagram A23</i> | IV-28 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A: Kuesioner Penelitian
- Lampiran B: Data Mentah Profil Responden
- Lampiran C: Pengujian Validitas
- Lampiran D: Data Mentah Fungsional
- Lampiran E: Data Mentah Disfungsional
- Lampiran F: Data Mentah Kepuasan Saat Ini

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan mengenai beberapa bagian yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi serta rumusan masalah, pembatasan masalah serta asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan. Berikut merupakan penjelasan lebih mendalam dari setiap bagian yang ada.

I.1 Latar Belakang Permasalahan

Kota Bandung merupakan ibu kota provinsi Jawa Barat yang terletak pada ketinggian 768 meter di atas permukaan laut. Tidak hanya itu, kota Bandung juga terkenal sebagai salah satu pilihan sebagai destinasi wisata untuk berlibur dikarenakan memiliki akses yang mudah untuk dijangkau serta memiliki pemandangan alam yang indah dan menyegarkan. Hal ini dikarenakan kota Bandung terletak di sekitar pegunungan sehingga memiliki iklim yang lembap serta sejuk dengan temperatur rata-rata sebesar 23,5C (<https://jabarprov.go.id/>).

Berdasarkan Humas Kota Bandung (2019), kota Bandung memenangkan peringkat pertama pada penghargaan Indonesia *Attractiveness Award* sebagai kota terbaik pariwisata (<https://humas.bandung.go.id/>). Nilai indeks total yang diperoleh oleh kota Bandung sebesar 90,19 berdasarkan pengukuran yang dilakukan oleh Tempo Media Group bekerja sama dengan Frontier Consulting Group. Ketika suatu kota memiliki indeks pariwisata yang tinggi maka akan berkontribusi secara langsung terhadap pertumbuhan perekonomian kota tersebut. Kontribusi tersebut dapat berpengaruh terhadap meningkatnya pendapatan suatu daerah, peningkatan jumlah lapangan kerja serta berdampak positif terhadap industri perhotelan.

Berdasarkan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (1987), hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makan dan minum serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah ditetapkan oleh kementerian

pariwisata, pos dan telekomunikasi. Dengan kata lain, hotel dapat dijadikan salah satu tempat untuk tinggal atau bermalam sementara ketika sedang melakukan perjalanan ke suatu daerah baik berlibur ataupun perjalanan bisnis. Hotel sendiri bergerak dalam industri yang menawarkan jasa, oleh karena itu kualitas dari jasa yang ditawarkan harus menjadi fokus utama dari sebuah hotel. Menurut Minh, Ha, Anh dan Matsui (2015), terdapat hubungan antara kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen sehingga ketika semakin baik kualitas sebuah jasa yang diberikan oleh sebuah hotel, maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sebuah hotel.

Menurut Kandampully dan Suhartanto (2000), saat sebuah hotel mampu memberikan pelayanan yang mampu memuaskan konsumen maka akan memunculkan keinginan konsumen jika dapat datang untuk kembali dan memperoleh pelayanan yang sama seperti pada saat menginap sebelumnya. Hal tersebut dapat dikatakan dengan kemampuan pihak hotel dalam memuaskan pelanggan melalui kualitas jasa yang diberikan maka dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan agar dapat kembali untuk memperoleh layanan yang sama pada hotel tersebut. Berdasarkan badan pusat statistik, berikut merupakan jumlah hotel di Kota Bandung.

Tabel I.1 Jumlah Hotel di Kota Bandung

| Klasifikasi | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Hotel | Kamar | Hotel | Kamar | Hotel | Kamar |
| Hotel Bintang 5 | 9 | 1870 | 9 | 1870 | 18 | 2464 |
| Hotel Bintang 4 | 32 | 3651 | 32 | 3651 | 32 | 3651 |
| Hotel Bintang 3 | 41 | 3408 | 42 | 3507 | 42 | 3507 |
| Hotel Bintang 2 | 25 | 1500 | 25 | 1500 | 25 | 1500 |
| Hotel Bintang 1 | 10 | 382 | 10 | 382 | 10 | 381 |
| Non Bintang | 275 | 6010 | 218 | 6041 | 218 | 6041 |
| Total | 392 | 16821 | 336 | 16951 | 345 | 17544 |

(Sumber: <https://bandungkota.bps.go.id/>)

Berdasarkan pada Tabel I.1, dapat diperoleh bahwa hotel non bintang mengalami penurunan jumlah hotel tetapi terjadi peningkatan jumlah kamar untuk hotel non bintang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya persaingan di antara hotel non bintang agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketatnya persaingan hotel non bintang akan membuat semakin banyak cara dalam menarik minat pelanggan untuk menginap. Selain itu, berdasarkan Badan Pusat Statistik (2018), tingkat penghunian kamar Hotel di Jawa Barat mengalami penurunan untuk hotel berbintang. Pada April 2018 tingkat penghunian kamar Hotel di Jawa

Barat sebesar 56,18% sedangkan pada April 2019 menjadi 53,7% dapat dilihat bahwa terjadi penurunan sebesar 3,01%. Namun, tingkat penghunian kamar hotel menurut klasifikasi non bintang di Jawa Barat terjadi peningkatan. Pada april 2018, tingkat penghunian kamar Hotel mencapai sebesar 29,95% sedangkan pada april 2019 mencapai sebesar 35,90%. Dengan demikian, terdapat peningkatan sebesar 5,95% untuk tingkat penghunian kamar hotel untuk hotel non bintang.

Hotel X merupakan salah satu hotel non bintang di kota Bandung. Walaupun terjadi peningkatan tingkat penghunian hotel non bintang di kota Bandung tetapi pada Hotel X tidak terjadi peningkatan jumlah penghunian kamar tidak seperti hotel lainnya yang dapat dilihat pada Tabel I.2 sebagai berikut.

Tabel I.2 Jumlah Penghunian Kamar di Hotel X

| Jumlah Hunian Kamar | |
|---------------------|---------------------|
| Tahun | Jumlah Kamar Terisi |
| 2017 | 765 |
| 2018 | 750 |
| 2019 | 680 |

Jumlah kamar yang terisi di Hotel X mengalami penurunan mulai dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019. Penurunan jumlah kamar yang terisi dari tahun 2017 sampai 2018 sebanyak 15 kamar dan untuk tahun 2018 sampai dengan 2019 sebanyak 70 kamar. Penurunan jumlah hunian kamar diduga karena pihak hotel belum dapat memuaskan pelanggannya dengan kualitas layanan yang diberikan.

Menurut Abdullah dan Hamdan (2012), salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat hunian kamar dari sebuah hotel merupakan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah hotel. Ketika sebuah hotel mampu memberikan kualitas layanan yang baik yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan maka dapat berdampak positif terhadap tingkat hunian kamar sebuah hotel sehingga ketika terjadinya penurunan tingkat hunian kamar hotel dapat dikatakan Hotel X belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan para tamu hotel. Padahal ketika sebuah hotel mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan maka akan berdampak baik pada sebuah hotel. Pelanggan yang merasa puas akan datang kembali untuk memperoleh pelayanan yang sama bahkan dapat memunculkan *word of mouth* baik secara langsung maupun *online* yang mampu menarik pelanggan baru

sehingga dapat meningkatkan tingkat okupansi sebuah hotel. Oleh karena itu, ketika Hotel X mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan maka Hotel X akan dapat meningkatkan tingkat okupansi dari pelanggan yang pernah datang ataupun dari pelanggan baru. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan serta tamu hotel dapat diperoleh bahwa masih banyak tamu yang mengeluhkan layanan dan fasilitas yang diberikan Hotel X. Hal tersebut dikarenakan fasilitas dan layanan yang diberikan belum cukup memuaskan bagi beberapa tamu. Keluhan yang diberikan oleh para tamu diperoleh secara langsung dan juga melalui situs pemesanan hotel secara *online*. Oleh karena itu, diduga bahwa penyebab terjadinya penurunan jumlah hunian kamar yang dipesan dikarenakan pelayanan dan fasilitas yang diberikan belum memuaskan.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Hotel X merupakan hotel non bintang yang terletak pada jalan Cipaganti yang sudah berdiri sejak tahun 1992 dan memiliki 30 unit kamar. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas seperti *meeting room*, tempat parkir yang luas dan lokasi yang strategis sehingga memudahkan akses untuk menjangkau hotel tersebut. Fasilitas kamar yang diperoleh antara lain seperti AC, TV Kabel dan air panas. Pada situs Traveloka, Hotel X memperoleh nilai rata-rata sebesar 6,6 dari 10. Aspek yang dinilai antara lain kebersihan, kenyamanan, makanan, lokasi dan pelayanan. Walaupun Hotel X telah memperoleh nilai cukup baik, tetapi masih banyak keluhan yang dituliskan pada situs Traveloka yang dapat dilihat pada Tabel I.3.

Tabel I.3 Keluhan dari Situs Traveloka

| No | Penulis | Review |
|----|------------------------------------|--|
| 1 | Purninruchiat (14 Januari 2019) | Tidak rekomendasi sama sekali, kamar mandi kotor, peralatan kamar mandinya juga kotor, AC tidak berfungsi, malah panas bukannya dingin, ranjang sudah reyot, sprei dan selimut bau dan kotor, tidak ada pemanas air, air kadang ada kadang tidak ada. Sangat-sangat tidak rekomendasi. Don't even try it. |
| 2 | Febrina A. (9 Maret 2019) | Tidak layak bau dan kotor, tidak jaga kebersihan |
| 3 | Joni (12 September 2018) | Kotor, tidak nyaman sama sekali, saya memilih pergi dan cari Hotel lain. |

(Lanjut)

Tabel I.3 Keluhan dari Situs Traveloka (Lanjutan)

| No | Penulis | Review |
|----|----------------------------------|--|
| 4 | Chaerul Y. (29 Juli 2019) | Pertama dan tidak mau balik lagi. |
| 5 | Imam S. R. (1 April 2018) | Sangat tidak nyaman. Air keluar Kecil, kamar pengap, kasur gatal banyak tungau, AC tidak begitu dingin. Toilet bau |
| 6 | Hality T. (26 Desember 2018) | Hotel yang tidak layak buat di huni. Kotor, bau, AC swingnya mati, jendela kotor berdebu, maaf tidak ada foto, karena tidak sanggup buat foto. Jadi buat kalian mending tidak usah menginap disini ya. 3 hari saya cukup menginap disini, dan itu pun terpaksa karena tidak ada opsi lain. Terima kasih. |
| 7 | Rurry A. (24 Desember 2018) | Kamar AC-nya tidak berfungsi jadi panas semalaman dan terpaksa buka jendela, tidak disediakan handuk dan bathmat. Tempat tidur keras. Sangat tidak nyaman dan tidak akan pernah kembali menginap di Hotel ini lagi. |
| 8 | Rumi J. (24 Desember 2018) | Poor maintenance, toilet rusak dan tidak bersih. |
| 9 | Happytasari C. (16 Agustus 2018) | Air mati, tidak ada air untuk mandi, pertanggung jawabannya bagaimana? |
| 10 | Anang B. (11 Juli 2018) | Kamarnya kotor bau rokok dan kamar mandinya sudah usang dan kotor sekali, banyak cacing, waktu mau mandi pagi airnya mati. Kata petugas Hotel airnya dipakai buat catering. |
| 11 | Adhitya N. A. (21 April 2018) | Air tidak lancar, tidak bisa menikmati air hangat sebagaimana mestinya, bangunan lama kurang terpelihara, seprei kasur seperti jarang dicuci karena bau apek, air minum di teko seperti sudah lama tidak diganti, wc tidak terpelihara dengan baik, shower rusak. |
| 12 | Cecep A. (19 November 2018) | Penginapan tidak terawat, kebersihan dan kerapihan kurang, di kasur banyak semut tidak disediakan sikat gigi dan odol. Selimut juga terlihat kusam, payah sudah pokoknya, perlu perbaikan |
| 13 | Nugroho Y. (4 Januari 2018) | Hotel dengan fasilitas yang sangat mengecewakan, perlu direnovasi total serta fasilitas banyak yang harus diganti. AC tidak dingin cenderung kamar panas, lebih dingin kalau pintu dibuka. Kamar mandi perlu di renovasi. Lemari dan teko air minum. Mending dikasih air mineral dalam kemasan saja. |

(Sumber: <https://www.traveloka.com/>)

Berdasarkan Tabel I.3, dapat diperoleh bahwa masih banyak tamu hotel yang mengeluhkan tentang kebersihan kamar seperti kamar kurang bersih, bau rokok, kamar mandi kotor dan lain sebagainya. Keluhan lain yang disampaikan mengenai kondisi fasilitas kamar seperti shower rusak, AC tidak dingin, air kadang tidak ada dan lain sebagainya. Menurut Bataineh (2015), keluhan yang diberikan secara *online* atau biasa disebut dengan *review* merupakan *electronic word-of-mouth* yang beredar secara tidak langsung melalui internet yang disebarkan oleh pelanggan yang cenderung menceritakan pengalamannya menggunakan jasa

perusahaan tersebut. Hal ini dapat mempengaruhi citra perusahaan tersebut karena ketika *review* yang diberikan baik maka akan berpengaruh baik terhadap citra hotel tersebut maupun sebaliknya. Citra perusahaan yang baik dapat meningkatkan niat beli pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Sehingga, untuk memastikan keluhan tersebut dapat dilakukan wawancara awal kepada 15 tamu yang sedang menginap di Hotel X. Pertanyaan yang ditanyakan antara lain sebagai berikut.

1. Sudah berapa kali menginap di Hotel X?
2. Bagaimana kesan umum selama menginap di Hotel X?
3. Apa saja kelebihan dari Hotel X?
4. Apa saja kekurangan dari Hotel X?
5. Apakah akan kembali ke Hotel X atau tidak?

Pada tabel I.4 merupakan hasil wawancara yang dilakukan terhadap tamu hotel X yang dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel I.4 Hasil Wawancara Tamu Hotel X

| Responden | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 |
|-----------|----|--|---|--|--|
| 1 | 2 | Kurang memuaskan karena lebih banyak kekurangannya dari pada kelebihanannya | Tempatnya strategis sama udara lumayan sejuk | Air panas tidak nyala, kamar mandinya kotor, menu sarapannya kurang, AC kurang dingin | Mungkin kembali lagi, kalo liburan hotel-hotel di Bandung penuh. Hotel ini mungkin jadi opsi terakhir kalo hotel-hotel lain penuh. |
| 2 | 1 | Tidak memuaskan pelayanannya sama fasilitasnya kalo bisa diperbaikilah fasilitasnya agar pengunjung ngerasa nyaman | Tempat parkirnya luas, suasananya nyaman | Banyak kayak airnya kecil, air panas tidak jalan, tidak ada wifi | Tidak, lebih baik saya menginap di tempat mertua saya |
| 3 | 1 | Tempatnya nyaman, sejuk, dingin sekali pas pagi-pagi | Tempatnya lumayan kalo keluar tol searah sama tempat wisata | Air panas mati, toiletnya tidak bersih, respon pelayanannya lambat tidak ada telfon soalnya susah harus cari resepsionisnya dulu | Tidak, lebih baik mencoba hotel lainnya |

(Lanjut)

Tabel I.4 Hasil Wawancara Tamu Hotel X (Lanjutan)

| Respon den | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 |
|------------|----|---|--|--|--|
| 4 | 1 | Tidak memuaskan tempatnya kotor, fasilitas kurang nyaman karena tempat tidurnya kurang nyaman | Tidak ada | Ada serangga di kamar mandi, pintu kamar mandi tidak bisa dikunci, AC gak dingin, airnya kecil | Tidak, saya gasuka di kamar ada serangga jorok |
| 5 | 1 | Tidak memuaskan sayang padahal lokasinya strategis | Tempatnya aja startegis | Kamarnya bau rokok, sepreinya kotor, bantalnya keras, air panasnya gak nyala | Tidak, kurang nyaman kamarnya |
| 6 | 1 | Tidak puas karna fasilitasnya buruk dan tempatnya gelap | Udara nya adem, akses menuju lokasi mudah, tempat parkir luas | Kamar kotor, AC mati, pelayanan buruk, menu sarapan cuman 1 | Ya, jika tidak ada pilihan lain |
| 7 | 1 | Tempatnya menyeramkan kamarnya perlu di renovasi agar lebih modern | Mudah di akses, tempat strategis | AC nya ga dingin, air panas ga nyala, menghubungi resepsionisnya suit | Tidak, kecuali sudah direnovasi |
| 8 | 1 | Biasa biasa aja karna ya masih seimbang dengan harganya | Pelayanan ramah, udara sekitar sejuk,tidak bising walaupun dekat sama jalan besar | Ada serangga di dalam kamar, air kecil, tidak ada pemanas air minum | Ya, tempat cukup hanya untuk bermalam sehari atau dua hari |
| 9 | 1 | Bagus, tempatnya strategis udaranya sejuk pelayanan ramah, cuman harus diperbaiki lagi fasilitas fasilitasnya | Tempatnya gampang dijangkau, tidak terlalu jauh dari tempat wisata hits di bandung | Air panasnya ga nyala, AC kurang dingin, ga ada wifi | Mungkin, murah dan aksesnya nyaman |
| 10 | 1 | Kurang puas jika dilihat dari kondisinya yang kurang terawat | Pelayanan ramah,lokasinya strategis | AC nya gak kerasa, gak ada air panas, kamar mandi kotor, tempat nya gelap | Tidak, kurang nyaman untuk menginap dalam waktu yang lama |
| 11 | 1 | Mengecewakan,ka marnya tidak nyaman tidak recommended bagi yang habis dari perjalanan jauh | Tidak ada | WC kotor,air kecil,toilet gabisa di flush, AC tidak dingin, air panasnya tidak ada | Tidak karena sangat tidak nyaman |

(Lanjut)

Tabel I.4 Hasil Wawancara Tamu Hotel X (Lanjutan)

| Respon de n | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 |
|-------------------|----|--|---|--|--|
| 11 | 1 | Mengecewakan, kamarnya tidak nyaman tidak recommended bagi yang habis dari perjalanan jauh | Tidak ada | WC kotor, air kecil, toilet gabisa di flush, AC tidak dingin, air panasnya tidak ada | Tidak karena sangat tidak nyaman |
| 12 | 1 | Tempatnya seram dan gelap, banyak pohon besar jadi kerasa lebih angker | Pelayanan ramah, lokasi mudah dijangkau, tempat parkir luas | Kamar mandi kotor, tidak ada shower, air panas mati, AC ga dingin | Tidak, tempatnya tidak terawat |
| 13 | 1 | Lumayan sih adem, gampang dijangkau cuman kurang terawat tempatnya | Deket ke mall, lokasi strategis | Pelayanannya lambat, kamarnya kurang bersih, WC ga kerawat, AC nya ga dingin, air kadang tidak nyala sama sekali | Tidak karena kamar dan WC nya kurang nyaman |
| 14 | 1 | Tempatnya strategis udara sejuk cuman fasilitas nya ga kerawat | Deket dari gerbang tol pasteur, mudah dijangkau | Kamarnya terlalu tua, air panas gak nyala, kadang kecil air nya, AC nya juga ga dingin dan bau | Tidak, masih banyak hotel lain yang perlu dicoba |
| 15 | 1 | Tempatnya ga worth it karna fasilitasnya banyak yang mengecewakan | Resepsionis ramah | AC mati, kamar bau, air nya kecil, WC nya kotor, colokan listrik jauh, tidak ada wifi | Tidak, masih ada hotel lain yang lebih baik |

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diperoleh bahwa 12 dari 15 responden menyatakan bahwa mereka tidak akan kembali menginap di Hotel X. Hasil wawancara ini semakin memperkuat dugaan terhadap keluhan dari setiap tamu yang pernah menginap terkait dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh Hotel X merupakan penyebab terjadinya penurunan jumlah hunian kamar di Hotel X. Usaha yang dilakukan pihak Hotel X terhadap keluhan yang disampaikan adalah langsung melakukan pengecekan terhadap fasilitas yang dikeluhkan. Namun, sayangnya pengecekan fasilitas tidak dilakukan secara rutin dan hanya dilakukan ketika terdapat tamu yang mengeluhkan fasilitas tersebut. Padahal hal tersebut dapat memunculkan keluhan yang sama atau bahkan dapat

memunculkan keluhan baru terhadap layanan yang diberikan oleh Hotel X. Bahkan, keluhan tersebut tetap berulang walaupun keluhan tersebut telah ditindaklanjuti oleh pihak Hotel X.

Seharusnya, pihak Hotel X mampu mencegah terjadinya keluhan dengan memberikan pelayanan terbaiknya. Hal tersebut dikarenakan pemberian pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan Hotel X sehingga tamu akan kembali datang dan mampu meningkatkan jumlah kamar yang terisi setiap tahunnya agar Hotel X mampu bersaing di antara hotel lainnya yang terdapat di Kota Bandung. Dengan demikian, akan dilakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap Hotel X.

Kepuasan pelanggan Hotel X akan diukur melalui atribut yang relevan dengan Hotel X. Atribut tersebut dapat ditentukan melalui studi literatur dan juga wawancara secara langsung dengan tamu Hotel X. Berdasarkan studi literatur yang dilakukan, diperoleh penelitian yang dilakukan oleh Knutson, Wullaert, Patton, Stevens, dan Yokoyama (1990) mengenai atribut LODGSERV yang terdiri dari 26 atribut yang berpengaruh terhadap industri perhotelan. Atribut yang diperoleh dari studi literatur dan wawancara akan disesuaikan dengan Hotel X agar atribut pengukuran yang diperoleh relevan dengan kepuasan pelanggan di Hotel X.

Setelah diperoleh atribut yang berpengaruh dengan Hotel X, atribut tersebut akan dievaluasi dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Menurut Tortini dan Picolo (2010), metode ini merupakan metode analisis kuadran yang mampu membandingkan antara ekspektasi ketidakpuasan dari pelanggan ketika performansi suatu atribut rendah dengan ekspektasi kepuasan pelanggan ketika atribut tersebut ditawarkan atau diperbaiki. Hasil yang diperoleh dari metode ini merupakan prioritas dari atribut yang perlu dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel X.

Terdapat beberapa metoda yang dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Namun, metode IPA dirasa kurang cocok untuk digunakan Hotel X. Hal ini dikarenakan metode IPA hanya mengukur tingkat kepentingan dan performansi sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa. Menurut Tortini dan Picollo (2010), metode IGA sendiri dikembangkan agar dapat menutupi kekurangan dari metode IPA yaitu seperti tidak dapat

membedakan atribut mana ketika memiliki performansi rendah atau tinggi tidak menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Metode lain yang dapat digunakan merupakan Six Sigma. Metode ini hanya dapat memprioritaskan atribut untuk diperbaiki berdasarkan suatu kriteria tertentu seperti tingkat kerugian tertinggi ataupun jumlah keluhan terbanyak. Oleh karena itu, metode ini tidak dapat mengetahui apakah atribut yang diperbaiki mempengaruhi kepuasan pelanggan atau tidak sehingga jika perbaikan dilakukan belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, terdapat metode lain yang dapat digunakan seperti *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Metode ini merupakan salah satu alat manajemen resiko yang dapat digunakan untuk menganalisa potensi kegagalan dengan melihat kemungkinan kegagalan yang dapat terjadi, penyebab kegagalan tersebut terjadi dan keparahan efek berdasarkan kegagalan tersebut sehingga dapat mengevaluasi kegagalan berdasarkan resiko yang mungkin. Metode ini hanya dapat memprioritaskan atribut berdasarkan tingkat keparahan resiko saja, sehingga metode ini tidak dapat membedakan atribut mana yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau pun atribut netral dimana tidak berpengaruh apabila dilakukan perbaikan seperti metode IGA.

Dengan demikian, metode IGA lebih cocok dibandingkan metode lainnya. Hal tersebut dikarenakan hotel ini memerlukan prioritas untuk melakukan perbaikan. Selain itu, tidak memungkinkan untuk memperbaiki hotel secara keseluruhan karena membutuhkan biaya yang sangat besar. Oleh karena itu, metode ini sangat cocok digunakan oleh Hotel X agar biaya yang dikeluarkan untuk melakukan perbaikan tidak terlalu besar. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diperoleh tiga buah rumusan masalah yaitu sebagai berikut.

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

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian ini akan digunakan beberapa batasan serta asumsi agar dapat mempersempit fokus penelitian akan permasalahan yang diteliti. Berikut merupakan batasan masalah yang akan digunakan.

1. Usulan perbaikan yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.
2. Usulan perbaikan yang diberikan tidak memperhatikan faktor biaya.

Selanjutnya, berikut merupakan asumsi yang digunakan dalam penelitian yaitu kondisi, pelayanan dan kebijakan pada objek penelitian tidak berubah selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Setelah dilakukan perumusan masalah, dapat dilanjutkan tahap selanjutnya yaitu tahap penentuan tujuan penelitian agar dapat menjawab rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan.

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dari pelanggan Hotel X.
2. Mengetahui apa saja atribut prioritas yang harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X.
3. Memberikan usulan perbaikan yang dapat digunakan Hotel X agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa manfaat baik untuk peneliti maupun perusahaan. Berikut merupakan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

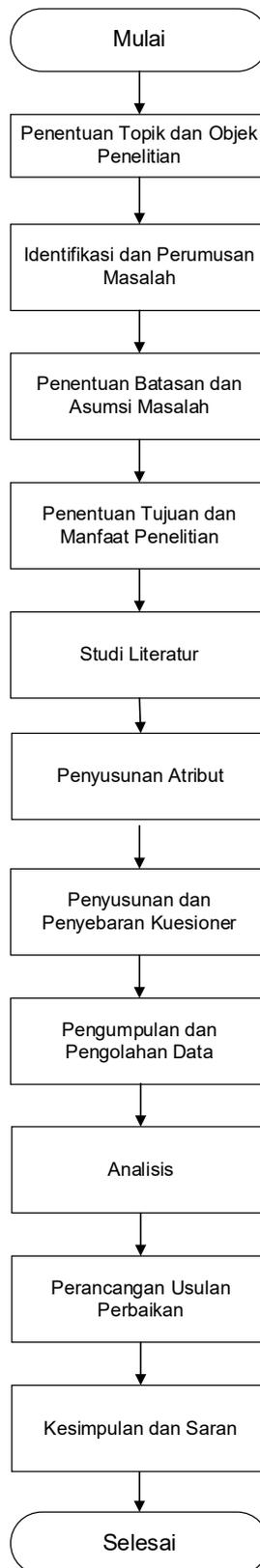
1. Hotel X dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan Hotel yang diberikan.
2. Peneliti dapat memperluas wawasan untuk peningkatan kualitas jasa pada bidang perhotelan.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan yang dilakukan untuk mengetahui langkah pemecahan masalah penelitian yang dilakukan. Pada Gambar I.1 merupakan *flowchart* dari metodologi penelitian yang dilakukan.

Berikut merupakan penjelasan dari setiap langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian.

1. Penentuan Topik dan Objek Penelitian
Pada tahap ini dilakukan penentuan topik penelitian dan objek penelitian. Topik yang dipilih memiliki kaitan dengan industri perhotelan di kota Bandung. Hal tersebut dikarenakan terjadinya peningkatan pada industri perhotelan. Oleh karena itu, Hotel di kota Bandung perlu memperhatikan kualitas pelayanannya agar dapat bersaing sekaligus bertahan pada industri perhotelan di kota Bandung.
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah
Pada tahap identifikasi masalah dilakukan dengan melakukan pengumpulan informasi mengenai layanan yang diberikan Hotel X. Informasi tersebut diperoleh dari *website* pemesanan Hotel secara *online* dan juga wawancara secara langsung kepada tamu maupun pihak Hotel X.
3. Penentuan Batasan dan Asumsi
Pada tahap ini dilakukan penentuan batasan dan asumsi berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat. Hal ini dilakukan agar dapat membantu mengetahui fokus dari penelitian yang dilakukan.
4. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian
Pada tahap ini dilakukan penentuan tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Penentuan tujuan penelitian dilakukan agar dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan. Selain itu, dapat diperoleh manfaat dari penelitian untuk perusahaan maupun peneliti.
5. Studi Literatur
Pada tahap studi literatur dilakukan untuk memperoleh cara yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Studi literatur yang dilakukan antara lain dengan membaca jurnal, buku maupun artikel yang terkait dengan penelitian yang memiliki masalah yang sejenis dengan masalah yang diteliti.
6. Penyusunan Atribut
Pada tahap penyusunan atribut dapat dilakukan setelah melakukan studi literatur terhadap permasalahan yang akan diteliti. Pada tahap ini, dapat dilakukan dengan mengumpulkan data atribut berdasarkan studi literatur



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

dan wawancara agar dapat memperoleh data atribut yang relevan dengan Hotel X sehingga dapat dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan Hotel X.

7. **Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner IGA**
Pada tahap dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan atribut yang diperoleh berdasarkan studi literatur dan juga wawancara yang dilakukan. Selain itu, akan ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penyebaran kuesioner pelanggan Hotel X.
8. **Pengumpulan dan Pengolahan Data**
Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan dan pengolahan data berdasarkan kuesioner yang telah disebar dengan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Pada tahap pengolahan data dilakukan untuk memperoleh nilai AESFQ, AESDQ, ACS dan IG berdasarkan kuesioner yang telah diisi. Selanjutnya, dilakukan standarisasi terhadap nilai AESDQ dan IG agar dapat diperoleh acuan untuk melakukan penempatan setiap atribut dari matriks IGA.
9. **Analisis**
Pada tahap analisis dilakukan analisis terhadap hasil matriks IGA yang diperoleh. Selanjutnya, pada atribut yang memiliki prioritas untuk diperbaiki akan dilakukan pencarian akar masalah.
10. **Kesimpulan dan Saran**
Pada tahap kesimpulan dapat diperoleh jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya. Selain itu, dapat diberikan saran untuk perusahaan.

I.7 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah serta asumsi

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka berdasarkan literatur yang dapat digunakan dalam mempermudah melakukan proses pengumpulan dan pengolahan data berkaitan kepuasan pelanggan Hotel X.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ketiga ini berisikan data yang telah dikumpulkan dan diolah selama penelitian berlangsung yang terdiri dari penentuan atribut, penentuan kuesioner, penentuan jumlah sampel serta penyebaran kuesioner, pengujian reliabilitas dan validitas, dan pemetaan matriks IGA.

BAB IV ANALIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab keempat ini menjelaskan mengenai proses pengolahan data dan analisis hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, terdapat usulan perbaikan yang dapat diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kelima berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang dipaparkan akan menjawab pertanyaan yang diajukan pada perumusan masalah. Selain itu, terdapat saran yang diberikan untuk Hotel X.