

**USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN  
HOTEL THE JAYAKARTA SUITES BANDUNG  
BERDASARKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**Nama : Nadhira Vania N.**

**NPM : 2017610225**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
2021**



**USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN  
HOTEL THE JAYAKARTA SUITES BANDUNG  
BERDASARKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**Nama : Nadhira Vania N.**

**NPM : 2017610225**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
2021**



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Nadhira Vania N.  
NPM : 2017610225  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Usulan Peningkatan Kepuasan Konsumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung Berdasarkan *Improvement Gap Analysis*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 13 Agustus 2021

**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**



7 Sept 2021

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

**Pembimbing Tunggal**



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





Program Studi Sarjana Teknik Industri  
Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan

## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nadhira Vania N.

NPM : 2017610225

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **“Usulan Peningkatan Kepuasan Konsumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung Berdasarkan *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, 13 Agustus 2021

Nadhira Vania N.  
2017610225





## ABSTRAK

Peranan pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor penting yang berpengaruh terhadap perekonomian Indonesia. Menurut Kementerian Pariwisata, pada tahun 2019, kontribusi sektor pariwisata mengalami peningkatan sebesar 0,3% dari tahun sebelumnya menjadi 4,8% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). BPS Provinsi Jawa Barat menyatakan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) atau *occupancy rate* hotel di Jawa Barat pada bulan Desember 2019 mengalami kenaikan sebesar 3,23% dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 54,82%. Pada tahun 2019 rata-rata TPK Hotel Jayakarta Bandung mengalami peningkatan sebesar 0,06% menjadi 56,8%. Rata-rata TPK Hotel Jayakarta Bandung pada tahun 2019 memiliki persentase yang paling besar dalam tiga tahun terakhir, tetapi jika dibandingkan dengan TPK hotel bintang 4 di Bandung, TPK Hotel Jayakarta masih lebih rendah dibandingkan dengan kompetitornya. Hal ini diduga karena kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan konsumen. Oleh karena itu, usulan dirancang untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan menggunakan 30 atribut kualitas layanan hotel bintang 4 dan 5 yang didapatkan dari studi literatur. Penyusunan dan penyebaran kuesioner dilakukan dan diperoleh 126 responden. Namun, hanya 104 data yang dapat digunakan untuk diolah menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Hasil yang telah diolah akan dipetakan ke dalam matriks IGA untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Didapatkan 10 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Dilakukan identifikasi terhadap setiap atribut untuk mengetahui akar masalah yang ditimbulkan atau potensi perbaikan yang dapat dikembangkan. Hal ini dapat membantu dalam memberikan usulan yang sesuai kepada pihak manajemen hotel. Diberikan usulan yang meliputi melakukan digitalisasi *guest comment* menggunakan QR code, memberikan *welcome drink and snack* dan/atau *oshibori*, menambah tenaga harian lepas (*casual*) dari siswa yang pernah melakukan *training* di divisi tersebut, tamu dapat mengisi *webpage* yang sudah terintegrasi terkait kebutuhan yang diinginkan, mengajukan kembali penambahan/penggantian barang dengan menyertakan data pendukung yang lebih akurat, melakukan *maintenance* secara berkala oleh divisi *engineering* agar kualitas tetap terjaga dengan baik, menambahkan *greeting card* dan hiasan seperti bunga segar, serta menambahkan variasi menu baru seperti *Korean* atau *Japanese food*.

## **ABSTRACT**

*The role of tourism in Indonesia is one of the important sectors that affect the Indonesian economy. According to the Ministry of Tourism, in 2019, the contribution of the tourism sector increased by 0.3% from the previous year to 4.8% of Gross Domestic Product (GDP). BPS West Java Province stated that the Occupancy Rate (OR) in West Java in December 2019 increased by 3.23% compared to the previous year to 54.82%. In 2019, the average OR for the Jayakarta Bandung Hotel increased by 0.06% to 56.8%. The average OR for the Jayakarta Bandung Hotel in 2019 has the largest percentage in the last three years, but when compared to the ROR for 4-star hotels in Bandung, the OR for the Jayakarta Hotel is still lower than its competitors. This is presumably because the quality of service provided has not satisfied consumers. Therefore, the proposal is designed to increase customer satisfaction. The study was conducted using 30 service quality attributes of 4 and 5-star hotels obtained from literature studies. The preparation and distribution of questionnaires were carried out and 126 respondents were obtained. However, only 104 data can be used to be processed using the Improvement Gap Analysis (IGA) method. The processed results will be mapped into the IGA matrix to determine the attributes that are the priority for improvement. The results are 10 improvement priority attributes. Each attribute is identified to determine the root cause of the problem or potential improvements that can be developed. This can assist in providing appropriate improvement suggestions to the hotel management. Suggestions for improvement consisting of digitalization using QR code, serving welcome drinks, daily freelancer, webpages that have been integrated with their needs, proposing of addition/replacement of things, maintaining the quality properly, adding greeting cards, and adding variety to the menu. All the improvement suggestions have been accepted by the hotel.*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb, Salam sejahtera bagi kita semua, Shalom, Om swastiastu, Namo buddhaya, Salam kebajikan. Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya karena dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Peningkatan Kepuasan Konsumen The Jayakarta Suites Bandung Berdasarkan *Improvement Gap Analysis*” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri. Tentunya dalam proses pengerjaan skripsi ini banyak pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Keluarga penulis yang memberikan doa serta dukungan selama proses penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Hotna Marina Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen pembimbingan yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Y. M. Kinley Aritonang, S.T., M.T. dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan masukan serta perspektif baru dalam penyusunan skripsi yang dilakukan.
4. Pihak The Jayakarta Suites Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada Hotel Jayakarta serta membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
5. Rana P, Michielle M, Brigitta G, Claudia L, Pramaisya B, Filencia L, Evelyn C, Yohana K, Ivovilery P, dan Shania D yang mau direpotkan dalam keadaan genting, bersukacita dalam keadaan bahagia, dan selalu mendukung penulis dari awal perkuliahan.
6. Aldo J, Erika M, Vicky L, Krista M, Monica F, Evelline D, Pamela R, Jessica A, dan Clarissa K, yang sudah membantu penulis untuk beradaptasi dalam lingkungan baru serta mengajari penulis untuk menyadari betapa berharganya sebuah toleransi.

7. Daniel P, Felicia T, Tifany V, Nandy J, Ame F, Albert O, Grace N, Elbert L, Antonio A, Karlinda M, Christopher M, Mingshen, Ryandra, Bonifasius B, dan Fabrianus B selaku anggota Senat Mahasiswa periode 2020 yang telah berdinamika bersama serta memberikan pengalaman bagi penulis untuk bekerja bersama dengan perspektif yang berbeda.
8. Teman-teman dari angkatan 2015, 2016, 2017, 2018, dan 2019 yang telah mendukung penulis juga semua pihak yang berperan dalam proses penyusunan skripsi dan tidak dapat dituliskan satu persatu.

Banyak pembelajaran serta pengalaman yang penulis dapatkan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, tetapi penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak manajemen hotel dan pembaca. Penulis menerima segala kritik dan saran guna mengembangkan skripsi ini ke arah yang lebih baik. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, 13 Agustus 2021

Nadhira Vania N.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1    Latar Belakang Permasalahan .....	I-1
I.2    Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	I-5
I.3    Batasan dan Asumsi Penelitian.....	I-11
I.4    Tujuan Penelitian.....	I-11
I.5    Manfaat Penelitian.....	I-12
I.6    Metodologi Penelitian .....	I-12
I.7    Sistematika Penulisan .....	I-14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1    Hotel .....	II-1
II.2    Kualitas Layanan .....	II-3
II.3    Atribut Kualitas Layanan Hotel Bintang Empat.....	II-4
II.4    Kepuasan Konsumen .....	II-6
II.5    Improvement Gap Analysis (IGA).....	II-7
II.6    Teknik Pengumpulan Data .....	II-11
II.7    Teknik <i>Sampling</i> .....	II-12
II.7.1    Probability Sampling.....	II-12
II.7.2    Nonprobability Sampling.....	II-13
II.8    Ukuran Sampel.....	II-14
II.9    Skala Pengukuran .....	II-14
II.10   Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	II-17
II.10.1   Pengujian Validitas .....	II-17
II.10.2   Pengujian Reliabilitas .....	II-18

<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>III-1</b>
III.1    Penetapan Atribut Penelitian.....	III-1
III.2    Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	III-3
III.2.1    Penyusunan Kuesioner .....	III-3
III.2.2    Penyebaran Kuesioner dan Penentuan Jumlah Sampel.....	III-7
III.3    Rekapitulasi Profil Responden .....	III-8
III.4    Uji Validitas.....	III-10
III.5    Uji Reliabilitas .....	III-12
III.6    Penyusunan Matriks IGA.....	III-13
III.6.1    Matriks IGA.....	III-16
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN.....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1    Analisis Pengolahan Data Pemetaan Matriks IGA .....	IV-1
IV.2    Analisis Pemetaan Matriks IGA.....	IV-3
IV.2.1    Analisis Atribut Kuadran I .....	IV-3
IV.2.2    Analisis Atribut Kuadran II .....	IV-4
IV.2.3    Analisis Atribut Kuadran III .....	IV-6
IV.2.4    Analisis Atribut Kuadran IV.....	IV-7
IV.3    Analisis Atribut Prioritas .....	IV-9
IV.4    Analisis Usulan.....	IV-16
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>V-1</b>
IV.1    Kesimpulan.....	V-1
IV.2    Saran.....	V-2

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 <i>Revenue per Available Room</i> Hotel Bintang 4 di Bandung tahun 2019.....	I-5
Tabel I.2 Rekapitulasi <i>Guest Comment</i> Hotel Jayakarta tahun 2019 .....	I-5
Tabel I.3 Rekapitulasi Penilaian pada <i>Online Travel Agency</i> (OTA).....	I-8
Tabel II.1 Kriteria Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang.....	II-2
Tabel II.2 Atribut Kualitas Layanan Hotel Bintang Empat dan Lima .....	II-5
Tabel II.3 Fitur Skala Pengukuran.....	II-15
Tabel III.1 Atribut Kualitas Layanan Hotel Bintang Empat .....	III-1
Tabel III.2 Pertanyaan Fungsional, Disfungsional, & Kepuasan Saat ini Pada Kuesioner .....	III-5
Tabel III.3 Rekapitulasi Komentar Responden <i>Pre-Test</i> Pertama .....	III-6
Tabel III.4 Rekapitulasi Komentar Responden <i>Pre-Test</i> Kedua .....	III-7
Tabel III.5 Hasil Uji Validitas.....	III-11
Tabel III.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	III-12
Tabel III.7 Rekapitulasi AESFQ, AESDQ, ACS, IG.....	III-14
Tabel III.8 Rekapitulasi Standardisasi IG dan AESDQ .....	III-15
Tabel III.9 Rekapitulasi Atribut pada Matriks IGA.....	III-17
Tabel IV.1 Rekapitulasi Usulan Peningkatan Kepuas Konsumen.....	IV-16
Tabel IV.2 Evaluasi Usulan Peningkatan Kepuasan Konsumen.....	IV-22





## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Laju Pertumbuhan Hotel Berbintang .....	I-2
Gambar I.2 Okupansi Hotel Jayakarta Tahun 2018-2020.....	I-3
Gambar I.3 Tingkat Okupansi Hotel Bintang 4 di Bandung tahun 2019 .....	I-4
Gambar I.4 Kuesioner Tamu Hotel Jayakarta.....	I-7
Gambar I.5 <i>Comparison Negative Review</i> OTA.....	I-9
Gambar I.6 Diagram Alir Metodologi Penelitian .....	I-13
Gambar II.1 Contoh Pertanyaan <i>Improvement Gap Analysis</i> .....	II-8
Gambar II.2 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> .....	II-10
Gambar III.1 Rekapitulasi Jenis Kelamin .....	III-8
Gambar III.2 Rekapitulasi Usia.....	III-9
Gambar III.3 Rekapitulasi Tujuan Menginap .....	III-9
Gambar III.4 Rekapitulasi Sumber Informasi .....	III-10
Gambar III.5 Pemetaan Matriks IGA .....	III-17
Gambar IV.1 Alat Mandi Saat Ini.....	IV-10
Gambar IV.2 <i>Standing Shower</i> dan <i>Bathtub</i> .....	IV-13
Gambar IV.3 Handuk Tidak Memiliki Kualitas Baik.....	IV-14
Gambar IV.4 Saluran TV Tidak Jernih .....	IV-15
Gambar IV.5 Desain QR Code.....	IV-18
Gambar IV.6 <i>Welcome Drink and Oshibori</i> .....	IV-18
Gambar IV.7 Kemasan Makanan.....	IV-20
Gambar IV.8 <i>Food Tray</i> .....	IV-21
Gambar IV.9 <i>Korean and Japanese Food</i> .....	IV-21
Gambar IV.10 Penyajian Makanan .....	IV-23



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN .....	A-1
LAMPIRAN B PROFIL RESPONDEN.....	B-1
LAMPIRAN C HASIL PERTANYAAN FUNGSIONAL .....	C-1
LAMPIRAN D HASIL PERTANYAAN DISFUNGSIONAL .....	D-1
LAMPIRAN E HASIL PERTANYAAN KEPUASAN SAAT INI .....	E-1
LAMPIRAN F HASIL UJI VALIDITAS.....	F-1
LAMPIRAN G HASIL UJI RELIABILITAS.....	G-1



# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Permasalahan

Peranan pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor penting yang berpengaruh terhadap perekonomian Indonesia. Bank Indonesia menyatakan sektor pariwisata merupakan sektor yang paling efektif dalam mengangkat devisa negara (Ihsanuddin, 2019). Menurut Kementerian Pariwisata, pada tahun 2019, kontribusi sektor pariwisata mengalami peningkatan sebesar 0,3% dari tahun sebelumnya menjadi 4,8% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) (Ilokadata, 2019). Hal ini didukung oleh data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai perkembangan pariwisata di tahun 2019 dengan kunjungan wisatawan mancanegara kumulatif dari bulan Januari-September sebesar 12,10 juta kunjungan serta rata-rata lama menginap tamu dalam hari pada hotel berbintang di Jawa Barat pada tahun 2019 sebesar 2,59 untuk tamu mancanegara dan 1,46 untuk tamu domestik.

Bandung Kota dan sekitarnya berada di urutan ke-75 dalam daftar 88 kawasan strategis pariwisata nasional menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Humas Kota Bandung (2019) menyatakan bahwa penghargaan Kota Besar Terbaik Sektor Pariwisata Indonesia peringkat *Gold* didapatkan oleh Kota Bandung dalam *Indonesia Attractiveness Award* (IAA) 2019. Dalam menunjang perkembangan pariwisata, tentu diperlukan akomodasi bagi para wisatawan. Layanan penginapan berupa hotel merupakan salah satu akomodasi yang dibutuhkan oleh para wisatawan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.304/MPPT-86 Tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel, menyatakan hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makan dan minum, serta layanan lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Hotel diklasifikasikan menurut bintang, mulai dari bintang satu hingga lima.

Melihat besarnya jumlah wisatawan yang berkunjung dan lamanya para wisatawan menginap, Kota Bandung memiliki potensi dalam mengembangkan

industri perhotelan. *Head of Research Jones Lang LaSalle*, Anton Sitorus, mengatakan bahwa Kota Bandung berpotensi dalam melakukan ekspansi perhotelan terutama bagi hotel berklasifikasi ekonomi, bintang 3, dan bintang 4 (Alexander, 2013). Hal ini juga didukung oleh Ross Woods (2019), yang menyatakan bahwa perkembangan hotel bintang 4 di Provinsi Jawa Barat melebihi rata-rata GACR nasional dengan laju pertumbuhan untuk hotel bintang 4 di Jawa Barat dari tahun 2013-2018 sebesar 18,1%. Menurut BPS Provinsi Jawa Barat, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) atau *occupancy rate* hotel di Jawa Barat pada bulan Desember 2019 mengalami kenaikan sebesar 3,23% dibandingkan tahun sebelumnya menjadi 54,82%.

**Growth in Star-Rated Hotel Room Demand by Province & Star Rating 2013-2018 (CAGR%)**

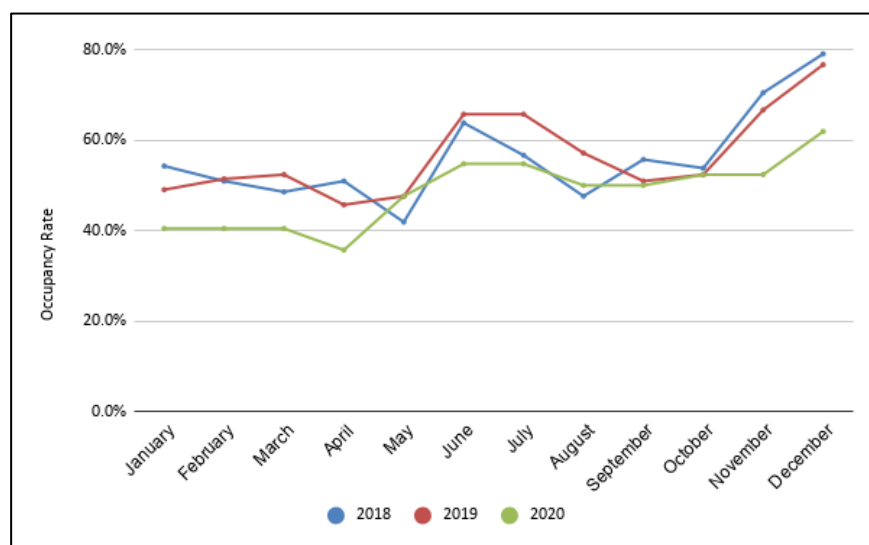
Province	1 Star	2 Star	3 Star	4 Star	5 Star	Total
Sulawesi Tengah			20.2%	47.1%		33.2%
DKI Jakarta	7.0%	34.6%	26.2%	12.3%	26.1%	23.0%
Lampung	2.1%	43.5%	33.7%	16.9%		22.7%
Nusa Tenggara Timur	-22.9%	16.4%	34.4%	40.9%	26.1%	22.1%
DI Yogyakarta	-5.4%	34.9%	37.1%	17.4%	9.2%	21.8%
Jawa Timur	-2.4%	34.8%	23.4%	19.5%	14.0%	21.1%
Jawa Barat	1.3%	24.1%	26.3%	18.1%	9.7%	20.4%
Kalimantan Selatan	1.0%	8.8%	17.6%	30.0%		18.2%
Bali	-8.6%	37.9%	33.6%	25.3%	4.2%	18.1%
Banten	20.1%	61.2%	15.1%	31.8%	-18.3%	18.1%
Gorontalo			14.5%	14.7%		17.6%
<b>Indonesia</b>	<b>-2.0%</b>	<b>25.7%</b>	<b>19.4%</b>	<b>15.8%</b>	<b>9.5%</b>	<b>16.0%</b>
Kepulauan Riau	30.5%	29.1%	8.2%	13.5%	15.2%	15.0%
Sumatera Selatan	5.3%	9.1%	20.2%	16.4%	19.0%	14.4%
Sulawesi Tenggara	-13.9%	5.5%	16.0%	18.6%		14.0%
Jambi	-4.8%	38.1%	9.0%	29.7%		13.8%
Kep Bangka Belitung	14.3%	12.2%	11.6%	30.6%		13.8%
Bengkulu	23.1%	36.6%	4.6%			13.6%
Sulawesi Utara	-12.9%	25.0%	9.2%	17.3%	-1.1%	11.9%
Sumatera Utara	-7.6%	10.0%	18.5%	1.3%	31.8%	10.9%
Sulawesi Selatan	-19.8%	31.5%	8.5%	17.5%	10.7%	10.3%
Papua Barat	-8.8%	21.3%	0.6%			8.9%
Kalimantan Timur	-17.7%	12.9%	21.6%	0.4%	3.9%	7.6%
Sumatera Barat	-1.9%	13.0%	22.5%	-0.1%		7.4%
Jawa Tengah	2.3%	4.3%	8.9%	24.5%	-14.1%	6.8%
Kalimantan Barat	-11.3%	-0.3%	17.9%	10.2%		6.6%
Maluku	-27.1%	13.1%	13.2%	4.5%		5.1%
Sulawesi Barat	-7.0%	11.8%	-54.0%			4.8%
Nusa Tenggara Barat	-13.3%	-1.3%	-0.6%	11.9%	-0.2%	3.6%
Aceh	-9.8%	-18.8%	17.4%			1.2%
Riau	-36.1%	24.5%	-2.4%	20.8%	-0.2%	0.9%
Papua	2.0%	5.0%	-9.5%	5.2%		-5.5%
Maluku Utara	19.5%			-19.7%		-9.0%
Kalimantan Tengah	-38.6%	16.5%	-27.6%	-34.9%		-24.9%

Gambar I.1 Laju Pertumbuhan Hotel Berbintang

(Sumber: <http://hotelinvestmentstrategies.com/growth-of-star-rated-hotel-room-demand-by-indonesian-province-star-rating-2013-2018/>)

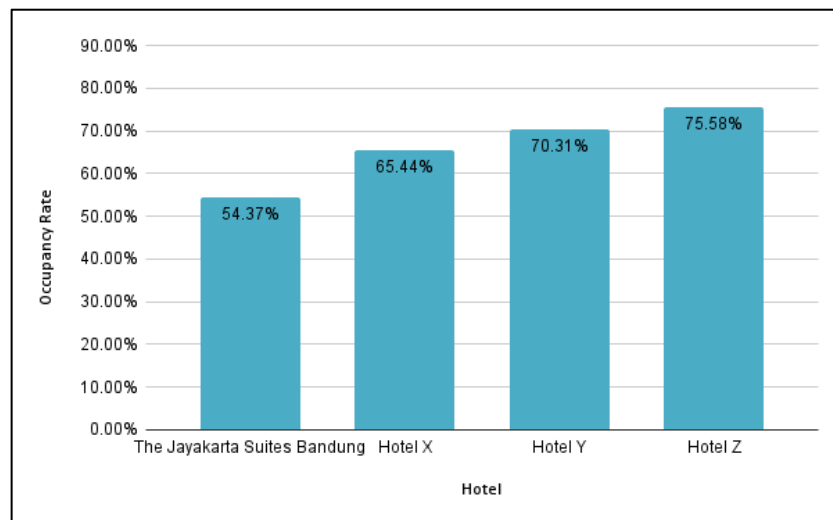
*The Jayakarta Suites* Bandung merupakan salah satu hotel bintang 4 di daerah Dago, Kota Bandung. Berdiri tahun 1994 dan diresmikan oleh Bapak Soeharto, Presiden Republik Indonesia ke-2. Hotel ini terdiri dari lima lantai, satu *basement*, dan 210 kamar yang terdiri dari satu *Penthouse*, satu *Presidential Suite*, 52 *Junior Suite*, 41 *Executive Rooms*, 40 *Deluxe*, dan 75 *Boutique Suites*. Fasilitas yang disediakan berupa sambungan telepon SLI, sistem pengaman kunci elektronik, pengatur suhu, mini bar, kamar mandi, lemari, kulkas, nakas, tempat tidur, ruang rapat, kolam renang, restoran, area parkir, *TV Cable*, *writing table*, *writing chair*, *round table*, *art work*, *fitness center and spa*, dan *ball room*. Jumlah kamar pada Hotel Jayakarta dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam kesuksesan finansial di industri perhotelan yang dapat diukur dengan membagi jumlah kamar yang terjual dengan jumlah kamar yang tersedia atau yang disebut tingkat okupansi (Bardie, 2003).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen hotel, diketahui bahwa *occupancy rate* atau tingkat hunian kamar hotel mengalami penurunan. Data penurunan tingkat okupansi didapatkan dari tahun 2018 hingga tahun 2020. Rata-rata tingkat okupansi hotel pada tahun 2018 sebesar 56,2%. Pada tahun 2019 rata-rata tingkat okupansi mengalami peningkatan sebesar 0,6% menjadi 56,8%. Namun, pada tahun 2020 rata-rata tingkat okupansi hotel mengalami penurunan sebesar 8,4% menjadi 48,5%. Berikut merupakan tingkat okupansi per bulan dari tahun 2018 hingga tahun 2020 pada Hotel Jayakarta.



Gambar I.2 Okupansi Hotel Jayakarta Tahun 2018-2020  
(Sumber: Dokumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung)

Pada tahun 2020 terjadi penurunan tingkat okupansi akibat adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang disebabkan oleh *Coronavirus Disease 2019*. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2020, dilakukan penghentian sementara aktivitas bekerja di tempat kerja/kantor mulai bulan April 2020. Oleh sebab itu, bulan April 2020 memiliki tingkat okupansi yang paling rendah dalam tiga tahun terakhir. Tingkat okupansi kembali mengalami peningkatan di Bulan Mei hingga bulan Desember setelah adanya kebijakan pelonggaran PSBB, namun tingkat okupansi hotel masih lebih rendah dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh pihak manajemen hotel terhadap kompetitor hotel bintang empat di Bandung, sebelum pandemi Covid-19 melanda Indonesia, diketahui bahwa Hotel Jayakarta memang memiliki tingkat okupansi yang lebih rendah dibandingkan dengan kompetitornya.



Gambar I.3 Tingkat Okupansi Hotel Bintang 4 di Bandung tahun 2019  
(Sumber: Dokumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung)

Rata-rata tingkat okupansi Hotel Jayakarta pada tahun 2019 memiliki persentase yang paling besar dalam tiga tahun terakhir, sedangkan jika dibandingkan dengan TPK hotel bintang empat di Bandung pada tahun 2019, bisa dilihat bahwa TPK Hotel Jayakarta masih lebih rendah dibandingkan dengan kompetitornya. Di lain sisi, tingkat okupansi hotel adalah salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pendapatan hotel. Menurut Bardie (2003), *Revenue per Available Room* (RevPAR) digunakan untuk menunjukkan kemampuan setiap



kamar untuk menghasilkan keuntungan, hal ini didapatkan dari pembagian pendapatan kamar dengan jumlah kamar yang tersedia atau okupansi hotel dikalikan dengan tarif harian rata-rata. RevPar pada Hotel Jayakarta juga lebih rendah dibandingkan dengan hotel kompetitor.

Tabel I.1 *Revenue per Available Room* Hotel Bintang 4 di Bandung tahun 2019

Hotel	RevPAR
The Jayakarta Suites Bandung	Rp225,xxx
Hotel X	Rp290,xxx
Hotel Y	Rp370,xxx
Hotel Z	R375,xxx

(Sumber: Dokumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung)

Berdasarkan data yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa Hotel Jayakarta memiliki tingkat okupansi yang rendah. Kondisi ini harus segera ditindak lanjuti, untuk itu perlu dilakukan identifikasi masalah agar mengetahui penyebabnya secara lebih detail.

## I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Menurut *Crown Plaza Hotels and Resort Standard Manual* (2000) dalam Abdullah & Hamdan (2012), kunci dari faktor kesuksesan tingkat okupansi hotel diperoleh dengan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan tamu. Setelah dilakukan wawancara lebih lanjut dengan pihak manajemen hotel, penurunan tingkat okupansi hotel dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti munculnya hotel-hotel baru, kondisi hotel yang sudah lama, lokasi yang jauh dari pusat perbelanjaan, fasilitas hotel yang tidak lengkap, tidak ada fasilitas untuk tamu, pelayanan kurang ramah, dan makanan tidak enak. Pernyataan manajemen hotel didukung oleh *guest questionnaire* yang diisi oleh para tamu.

Tabel I.2 Rekapitulasi *Guest Comment* Hotel Jayakarta tahun 2019

ROOM NO.	GUEST COMMENT
7211	Pada waktu booking, Telepon menunggu terlalu lama.
245	Suasana Hotel sangat nyaman & menyenangkan tetapi tempat parkirnya kurang luas.
211	Alat mandi di kamar hanya untuk 1 orang saja?? Yang lainnya sudah OK.
413	Minuman (Air putih agak kotor sedikit)
301	Agar ditingkatkan pelayanan ke seluruh tamu

(lanjut)

Tabel I.2 Rekapitulasi *Guest Comment* Hotel Jayakarta tahun 2019 (lanjutan)

ROOM NO.	GUEST COMMENT
414	Makanan ditingkatkan
7209	Keramahannya agar ditingkatkan terutama di Restaurant waktu B'fast
452	<i>All think &amp; good, I really support conserve to reserve but my towel changed (I will use it again).</i>
210	<i>Need to review room facilities such as: carpet, Bath tub, shower functions.</i>
202	Alat mandi hanya untuk 1 orang saja.
222	<i>After several stays at your hotel, this is the 1st time we got a bad room.</i>
7214	<i>I got a late check in wait until 16.30 (+ 1 hour) to get the room. A lot of not yours guest using the swimming pool facility.</i>
230	<i>Bell persons need to be aware when theres customer checking in.</i>
356	TV warnanya kok jelek, kalo bisa mohon ditukerin. Terima kasih.
237	<i>Please check remote control (TV). Please more attention for service to guest especially at Restaurant. Napkin too slim, not good for cleaning skin. Please back Laundry to guests on time.</i>
237	Tolong diperhatikan untuk pelayanan di Restaurant (Teh dingin jangan diberikan pada tamu), tissue terlalu tipis, perhatikan keperluan tamu (tolong lebih cekatan dan responnya).
7014	Cita rasa makanan perlu ditingkatkan lagi untuk kualitas hotel berbintang.
446	Variasi makanan kurang banyak.
7205	Kualitas makanan agar lebih ditingkatkan lagi
322	<i>The noise outside the room didn't make me relaxed. Food poor, order food but didn't have any of my choice</i>
216	<i>Keep up the good work!</i>
7208	<i>Everything is ok.</i>
7311	Pelayanan baik, dipertahankan dan ditingkatkan.
7308	<i>Very friendly staff. The food during breakfast was okay.</i>
7408	Di kamar Wifi masih ada masalah.

(Sumber: Dokumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung)

Berdasarkan kuesioner yang telah diisi, terdapat persepsi positif maupun negatif mengenai layanan yang diberikan oleh Hotel Jayakarta. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), kualitas yang dirasakan konsumen merupakan sebuah penilaian secara keseluruhan mengenai sikap, kepuasan, dan hasil perbandingan dari ekspektasi dengan persepsi kinerja. Gambar I.4 merupakan salah satu contoh keluhan yang diberikan kepada Hotel Jayakarta terkait layanan yang dirasakan. Keluhan yang diberikan menunjukkan konsumen merasa belum puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak hotel.

**THE JAYAKARTA SUITES**  
BANDUNG  
**THE JAYAKARTA HOTELS & RESORTS**  
"Well Located and Friendly Hotels"

Name of Hotel: The Jayakarta Bandung Date Check in: \_\_\_\_\_  
TO: Aman Kusriatman/General Manager  
Guest Name: ELI TANU Room No: 403

**GUEST QUESTIONNAIRE: ATTITUDE ASSESSMENT**  
Please tell us whether you agree, disagree, have no opinion or undecided about the following statements.  
Mohon disampaikan kepada kami, apakah anda setuju, tidak setuju, tidak ada opini atau tidak memilih alas hal-hal berikut ini!

No	Statement Pernyataan	Agree Setuju	Disagree Tidak Setuju	No Opinion/Undecided Tidak ada opini
1	The receptionist who registered me was friendly and professional Petugas resepsionis yang melayani sangat ramah dan profesional		<input checked="" type="checkbox"/>	Ramah tp kurang membantu
2	The room assigned to me was correct according to my request Kamar yang diberikan besar dan sesuai dengan permintaan kami	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	The bell person informed me of hotel services on the way to my room Petugas porter menjelaskan pelayanan hotel pada saat mengantar kami menuju kamar		<input checked="" type="checkbox"/>	td saat dtg tdk ada arahan port
4	My room was clean and completely furnished with towel, soap, etc Kamar kami bersih dengan perlengkapan standar yang berkus		<input checked="" type="checkbox"/>	kasur jd enak y/ hurnya
5	The hotel telephone operator was courteous in handling my wake up call Petugas operator telepon melayani panggilan bangun tidur dengan baik			
6	The housekeeping staff cleaned and supplied my room without disturbing me Petugas kamar membersihkan dan melengkapi kebutuhan kamar dengan tanpa mengganggu kami	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Room service was courteous and my order was delivered promptly Pelayanan Room service sopan dan pesanan diantar secara benar			
8	The front desk staff was pleasant and efficient when I checked out Petugas Front Desk menyenangkan dan cekatan ketika kami check out			
9	The hotel staff thanked me for my stay and invited me to return Petugas hotel mengucapkan terima kasih dan mengundang kami untuk menginap kembali			
10	I had a very satisfactory stay in the hotel and will return again Kami merasa puas menginap di The Jayakarta Hotel & Spa dan berharap untuk datang kembali	<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Most staff call me by name Hampir semua karyawan menyebut saya dengan nama			

Comments on needed improvements  
Komentar aside untuk peningkatan pelayanan kami: tolong kasur diganti karena pernah bad game bor fungsi dan tidurnya akan tdk nyaman

THANK YOU FOR STAYING WITH US  
TERIMA KASIH UNTUK TINGGAL DI HOTEL KAMI

Date: \_\_\_\_\_  
Signature: \_\_\_\_\_

Gambar I.4 Kuesioner Tamu Hotel Jayakarta  
(Sumber: Dokumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung)

Dewasa ini, era digital memudahkan semua informasi didapatkan dengan cara yang lebih cepat dan mudah. Menurut Buhalis & Law (2008) dalam Martin-Fuentes, Mellinas, & Parra-Lopez (2020), pertukaran informasi pada media sosial telah mengubah perilaku konsumen dalam industri pariwisata. Hotel Jayakarta bekerjasama dengan beberapa situs *Online Travel Agency* (OTA) dalam melakukan pemasaran hotel, seperti Traveloka, Agoda, Pegipegi, Booking.com, Tiket.com, dan Tripadvisor. Penggunaan situs OTA dapat memudahkan para konsumen dalam memilih akomodasi hotel dengan mereduksi pilihan mengenai *rating* yang diinginkan, hal ini dapat membuat konsumen lebih cepat dan efisien dalam mengambil keputusan karena *rating* pada hotel tidak hanya membantu keputusan konsumen, tetapi juga memberikan pilihan mengenai hotel yang tersedia (Fileri and McLeay, 2014; Browning et al., 2014; Nieto-Garcia et al., 2019 dalam Martin-Fuentes, Mellinas, & Parra-Lopez, 2020).

Melalui situs OTA, selain konsumen dapat melakukan pemesanan hotel, konsumen juga dapat melihat dan/atau menuliskan ulasan terkait dengan hotel yang sudah dikunjungi. *Online Travel Review* (OTR) atau ulasan tidak hanya berisikan

teks, tetapi juga kuesioner berupa angka yang diisi oleh konsumen untuk menilai layanan yang diberikan (Martin-Fuentes, Mellinas, & Parra-Lopez, 2020). Efek yang ditimbulkan oleh semakin baiknya nilai dan ulasan yang dimiliki oleh hotel dalam OTA akibat dari *electronic Word-of-Mouth* (eWOM), dapat meningkatkan tingkat okupansi hotel (Viglia, Minazzi, & Buhalis, 2016).

Berdasarkan 8349 ulasan yang diberikan terhadap Hotel Jayakarta pada situs Traveloka, hotel ini memperoleh penilaian sebesar 8,4/10. Terdapat lima aspek yang dinilai, yaitu kebersihan, kenyamanan, makanan, lokasi, dan pelayanan. Pada situs Agoda, aspek yang dinilai adalah kebersihan, lokasi, pelayanan, fasilitas, kualitas dan kenyamanan kamar, serta harga yang diberikan. Dua ribu enam ratus delapan puluh tiga ulasan diberikan terkait aspek tersebut dan perolehan nilai yang didapatkan sebesar 7,6/10. Dalam situs Pegipegi, Hotel Jayakarta juga memperoleh penilaian sebesar 8,4/10.

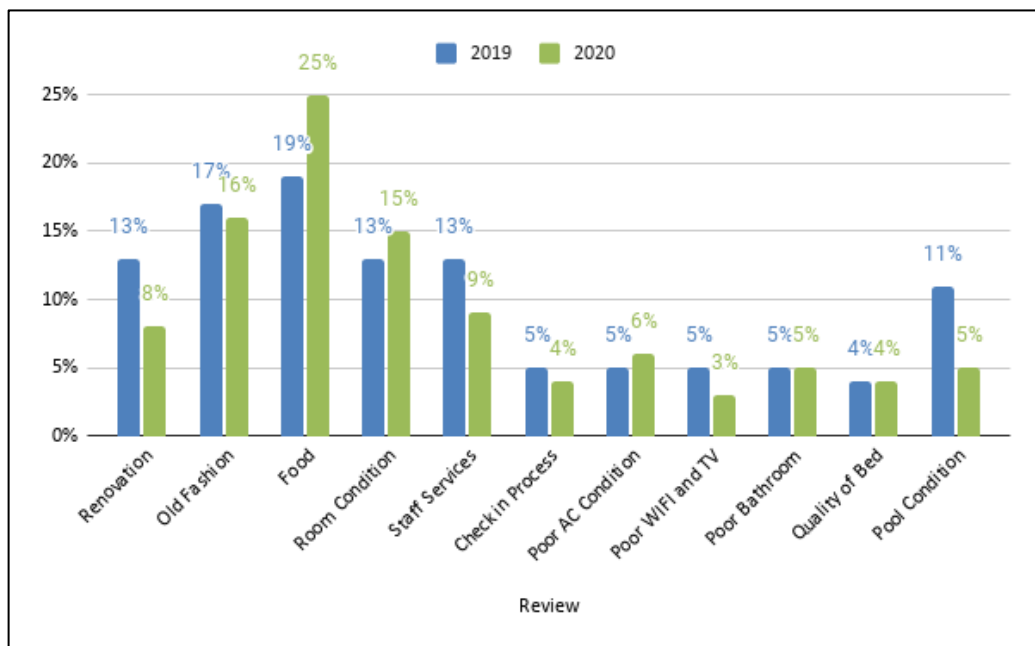
Penilaian yang diperoleh dari situs Tripadvisor sebesar 3,5/5 tanpa aspek penilaian tertentu karena situs ini hanya menyediakan laman ulasan. Terdapat aspek staf dan Wi-Fi gratis sebagai rincian penilaian pada situs Booking.com, dari 90 ulasan yang didapatkan pada situs ini, nilai yang diperoleh sebesar 7,7/10. Pada situs Tiket.com nilai yang diperoleh sebesar 4,0/5 dengan aspek penilaian kebersihan, fasilitas, lokasi, layanan, dan kepantasan.

Walaupun perolehan nilai pada Hotel Jayakarta cukup baik, masih terdapat keluhan yang ditulis oleh konsumen pada laman ulasan. Penilaian pada keenam OTA ini dibandingkan juga dengan hotel bintang empat lain di daerah Dago, Bandung. Berdasarkan keenam OTA yang digunakan, Hotel Jayakarta memiliki penilaian yang paling rendah. Tabel I.3 merupakan rekapitulasi penilaian OTA sampai tahun 2021.

Tabel I.3 Rekapitulasi Penilaian pada *Online Travel Agency* (OTA)

OTA \ Hotel	The Jayakarta Suites Bandung	Hotel X	Hotel Y	Hotel Z
Traveloka	8.4/10	8.6/10	8.5/10	8.5/10
Pegipegi	8.4/10	8.9/10	8.5/10	8.8/10
Booking.com	7.7/10	8.2/10	7.8/10	-
Agoda	7.6/10	8.1/10	8/10	8.3/10
Tripadvisor	3.5/5	4/5	4/5	4.5/5
Tiket.com	3.5/5	4.4/5	4.1/5	4.2/5

Gambar 1.5 menunjukkan rekapitulasi ulasan konsumen dalam situs *online*. Pada tahun 2020, ulasan negatif terkait aspek makanan, kondisi kamar, dan kondisi AC meningkat dibandingkan tahun 2019, sedangkan ulasan negatif untuk aspek kamar mandi dan kualitas kasur masih sama seperti tahun sebelumnya. Akumulasi ulasan negatif yang didapatkan pada tahun 2020 sebesar 32%.



Gambar 1.5 *Comparison Negative Review OTA*  
(Sumber: Dokumen Hotel The Jayakarta Suites Bandung)

Dalam literatur kepuasan konsumen, Westbrook dan Oliver (1991) dalam Edvardsson (2005), mengemukakan bahwa emosi yang dikonsumsi merujuk pada respon emosional yang diperoleh secara spesifik dari pengalaman yang didapatkan. Ulasan yang diberikan oleh konsumen didasari oleh pengalaman yang didapatkan selama menginap di Hotel Jayakarta. Dari hasil observasi yang telah dilakukan pada laman ulasan di salah satu OTA, terdapat ulasan yang berbanding terbalik dengan pernyataan pihak manajemen hotel.

Pada salah satu OTA yaitu situs agoda, salah satu konsumen memberikan ulasan mengenai kolam renang yang tidak sesuai ekspektasi. Konsumen tersebut berekspektasi mengenai kolam renang yang luas dan terdapat kolam renang pasir, nyatanya hanya terdapat kolam renang dengan kerikil-kerikil

kecil. Hal ini berbanding terbalik dengan pernyataan pihak manajemen hotel yang menyatakan bahwa fasilitas kolam renang merupakan salah satu fasilitas unggulan karena satu-satunya hotel bintang empat yang memiliki kolam renang pasir. Meskipun begitu, pihak manajemen hotel juga telah memberikan penjelasan mengenai kerikil yang digunakan sebagai pengganti pasir akibat larangan yang diberikan oleh pemerintah mengenai pengangkutan pasir dari luar pulau.

*Customer satisfaction* atau kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan ekspektasi yang diharapkan (Kotler & Keller, 2006). Kepuasan konsumen memiliki efek positif terhadap keuntungan perusahaan dan hal ini juga dapat memengaruhi *repeat purchase*, *brand loyalty*, dan *positive word of mouth*. Sebaliknya, konsumen yang tidak puas biasanya akan menceritakan pengalaman mereka terkait dengan pelayanan yang dirasakan (Angelova & Zekiri, 2011). Menurut Wilson et al (2008) dalam Agbor (2011), kualitas layanan terbukti sebagai penentu terbaik kepuasan konsumen dalam sektor layanan, meskipun ada faktor lain seperti harga, kualitas produk, dan lain-lain, selain kualitas layanan yang menentukan kepuasan konsumen.

Pengukuran kepuasan konsumen berdasarkan atribut kualitas layanan perlu dilakukan karena dengan melakukan pengukuran ini, dapat diketahui atribut yang memerlukan perbaikan dan perlu ditingkatkan. Menurut Kotler & Keller (2006), semakin tinggi tingkat dan kualitas layanan maka akan menghasilkan kepuasan konsumen yang semakin tinggi pula. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya peningkatan kepuasan konsumen dengan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh hotel kepada konsumen dalam rangka meningkatkan *occupancy rate*.

Setelah dugaan masalah yang melatarbelakangi penelitian ini diketahui dan diperkuat dengan identifikasi masalah yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa turunnya tingkat okupansi di Hotel Jayakarta disebabkan oleh kepuasan yang rendah. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan atribut layanan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah *Improvement Gap Analysis* (IGA). Matriks IGA dapat menunjukkan atribut penting yang harus diperbaiki, atribut yang perlu maupun tidak perlu untuk dievaluasi, dan mana yang harus dipertahankan (Totini & Soilen, 2014). Metode IGA mengatasi keterbatasan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

dengan mengidentifikasi atribut *neutral* dan *excitement* secara tepat dan mengarahkan upaya perbaikan yang lebih baik dengan mengukur setiap atribut dapat berfungsi meningkatkan kepuasan konsumen (Totini & Picolo, 2010).

Wilkins, Merriless, & Herington (2007), menyusun 30 atribut layanan yang khusus diperuntukkan untuk hotel bintang empat dan lima. Dikembangkan dari konsep SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), Wilkins, Merriless, & Herington (2007), merumuskan tiga dimensi kualitas layanan, yaitu *physical product*, *service experience*, dan *quality food and beverages*, serta tujuh sub-dimensi yang terdiri dari *stylist comfort*, *quality staff*, *personalization*, *room quality*, *speedy service*, *added extras*, dan *quality food and beverages*.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, berikut merupakan uraian dari rumusan masalah terhadap penelitian yang dilakukan:

1. Apa saja atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan pada Hotel Jayakarta berdasarkan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA)?
2. Bagaimana usulan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Hotel Jayakarta yang dapat diberikan terkait dengan atribut tersebut?

### **I.3 Batasan dan Asumsi Penelitian**

Batasan penelitian digunakan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar terfokus pada penelitian yang akan dilakukan. Batasan yang digunakan dalam penelitian pada Hotel Jayakarta dilakukan sampai tahap pemberian usulan saja.

Selain batasan penelitian, digunakan juga asumsi agar dapat memudahkan penelitian. Asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan terhadap Hotel Jayakarta tidak mengalami perubahan dalam aspek fasilitas dan pelayanan.
2. Tidak terjadi perubahan kondisi yang signifikan selama penelitian dilakukan.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini secara garis besar bertujuan untuk mengamati permasalahan yang terjadi pada Hotel Jayakarta berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan pada sub bab sebelumnya. Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilakukan:

1. Mengetahui atribut prioritas yang perlu ditingkatkan pada Hotel Jayakarta.
2. Memberikan usulan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang sesuai pada Hotel Jayakarta berdasarkan atribut prioritas.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian yang dilakukan terhadap Hotel Jayakarta tentunya dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait, peneliti, serta pembaca. Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Hotel Jayakarta, mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan usulan mengenai peningkatan kualitas pelayanan hotel.
2. Bagi peneliti, meningkatkan pengetahuan terkait kemampuan analisis kualitas layanan dan kepuasan konsumen, khususnya dalam industri perhotelan.
3. Bagi pembaca, sebagai referensi dalam melakukan penelitian mengenai kualitas layanan di industri perhotelan.

### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan langkah sistematis yang digunakan dalam melakukan penelitian. Akan dijelaskan tahap-tahap yang dilakukan melalui diagram alir proses dari awal hingga akhir. Langkah-langkah yang dilakukan pada metode penelitian adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan diawali dengan melakukan pengamatan awal terhadap objek yang akan diteliti. Pengamatan awal dilakukan untuk mengetahui kondisi saat ini. Kemudian dilakukan juga proses wawancara kepada pihak manajemen hotel untuk mengetahui permasalahan yang terjadi.

#### **2. Identifikasi dan Perumusan masalah**

Latar belakang permasalahan Hotel Jayakarta didapatkan melalui studi pendahuluan. Setelah itu akan dilakukan identifikasi lebih lanjut untuk mengetahui penyebab dari masalah yang terjadi. Kemudian dilakukan perumusan masalah berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan.



3. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

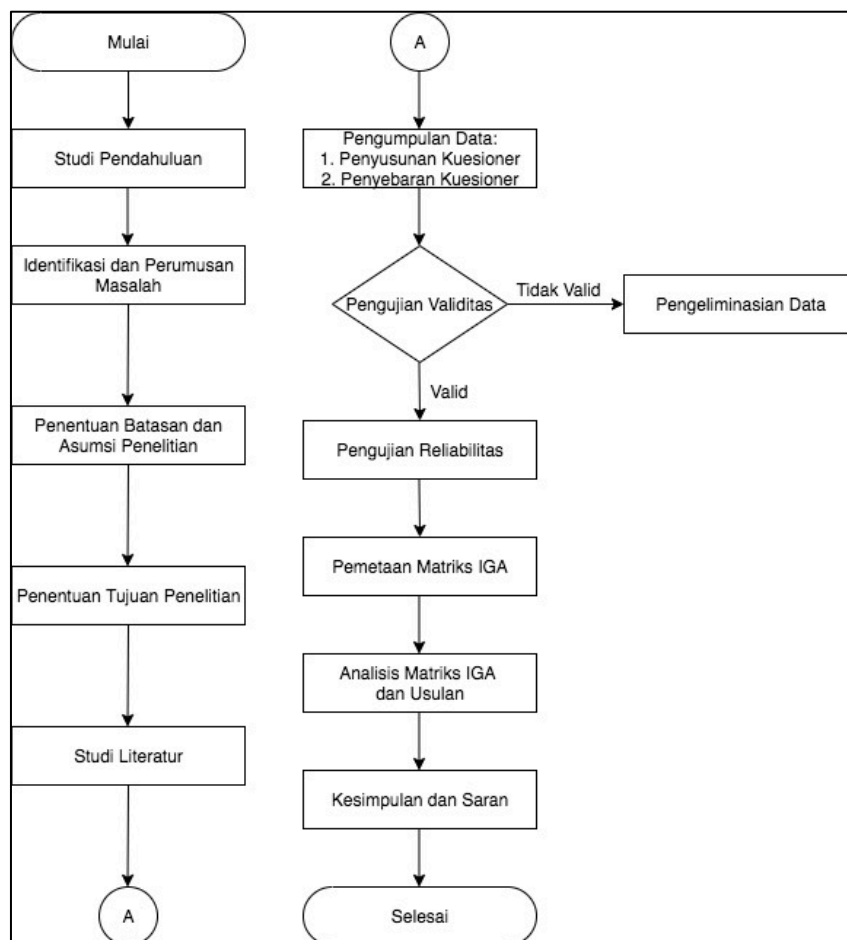
Pembatasan penelitian digunakan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan agar terfokus pada penelitian yang akan dilakukan. Penentuan asumsi juga digunakan untuk menyederhanakan penelitian yang akan dilakukan.

4. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian didapatkan dari rumusan masalah yang telah ditetapkan. Tujuan ini akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

5. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengetahui metode yang sesuai dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di Hotel Jayakarta. Proses penelitian dapat dilakukan secara maksimal jika didukung oleh literatur yang berkaitan. Referensi mengenai literatur yang menunjang penelitian didapatkan melalui studi literatur.



Gambar I.6 Diagram Alir Metodologi Penelitian

6. Pengumpulan Data

Penyusunan kuesioner akan didasarkan pada atribut kualitas layanan hotel bintang empat dan lima yang dikembangkan oleh Wilkins et al (2007). Setelah itu akan dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner.

7. Pengujian Validitas

Data yang telah dikumpulkan akan diuji validitasnya terlebih dahulu. Uji validitas dilakukan untuk melihat ketepatan terhadap instrumen pengukuran yang digunakan. Jika data dinyatakan valid maka akan dilanjutkan untuk diuji reliabilitasnya, apabila data dinyatakan tidak valid maka data akan dieliminasi.

8. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi instrumen pengukuran yang digunakan. Data yang diuji reliabilitasnya adalah data yang sudah dinyatakan valid.

9. Pemetaan Matriks IGA

Data yang telah diuji akan dipetakan ke dalam matriks IGA. Pemetaan dilakukan untuk melihat atribut yang memerlukan prioritas untuk dilakukan perbaikan.

10. Analisis IGA dan Usulan

Analisis dilakukan terhadap hasil pengolahan data. Selanjutnya dilakukan perancangan usulan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang merujuk pada hasil pengolahan data yang dilakukan.

11. Kesimpulan dan Saran

Bagian ini mencakup keseluruhan proses dari rangkaian penelitian yang telah dilakukan, yaitu memaparkan kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian serta saran untuk pihak terkait dan penelitian ke depannya.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi menjadi lima bagian, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, serta kesimpulan dan saran. Adapun pemaparan dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian pendahuluan akan dipaparkan mengenai latar belakang permasalahan dilakukannya penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diketahui, dilakukan identifikasi lebih lanjut untuk dapat merumuskan masalah yang terjadi. Batasan dan asumsi penelitian digunakan agar memudahkan penelitian ini. Tujuan penelitian dibuat dari rumusan masalah yang telah diketahui. Akan dipaparkan juga mengenai manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian kedua yaitu tinjauan pustaka akan dipaparkan mengenai literatur yang digunakan dalam penelitian. Referensi mengenai literatur yang menunjang penelitian didapatkan melalui studi literatur. Adapun literatur yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari definisi hotel, kualitas layanan, instrumen pengukuran atribut kualitas layanan hotel bintang empat dan lima, kepuasan konsumen, metode *Improvement Gap Analysis* (IGA), teknik pengumpulan data, teknik *sampling*, ukuran sampel, skala pengukuran, pengujian validitas dan reliabilitas.

## **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bagian ketiga akan dijelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan pada penelitian. Langkah pertama yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah menyusun dan menyebarkan kuesioner. Data yang didapatkan dari kuesioner akan diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu sebelum diolah ke dalam matriks IGA.

## **BAB IV ANALISIS**

Pada bagian keempat akan dipaparkan mengenai analisis pengolahan data yang dilakukan dan analisis mengenai hasil yang didapatkan dari penelitian. Selain itu, akan dipaparkan juga mengenai usulan yang telah dirancang guna meningkatkan kepuasan konsumen hotel.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian terakhir akan dipaparkan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Akan dipaparkan juga mengenai saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa.