

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN KOS
THERESIA HOME MENGGUNAKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Bryan Jonatan

NPM : 6131901003



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2023**

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN KOS
THERESIA HOME MENGGUNAKAN METODE
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Bryan Jonatan

NPM : 6131901003



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2023**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Bryan Jonatan
NPM : 6131901003
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN KOS
THERESIA HOME MENGGUNAKAN METODE
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2023
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Pertama

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

Dosen Pembimbing Kedua

(Cherish Rikardo, S.Si, M.T.)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bryan Jonatan

NPM : 6131901003

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN KOS THERESIA HOME 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, 25 Juli 2023



Bryan Jonatan

NPM : 6131901003

ABSTRAK

Kualitas layanan yang tinggi penting dalam munculnya rasa puas dari seorang pelanggan karena merasa lebih jika layanan yang diterima berkualitas tinggi. Pada penelitian ini objek yang akan diukur tingkat kualitas layanannya adalah Kos Theresia Home. Kos Theresia Home merupakan salah satu kos yang berada di daerah Ciumbuleuit. Kos Theresia Home mengalami penurunan jumlah penghuni kos yang signifikan jika dibandingkan dengan jumlah penghuni sebelum adanya pandemi COVID-19. Identifikasi masalah dilakukan melalui wawancara kepada 10 orang yang pernah atau sedang menghuni di Kos Theresia Home. Hasil wawancara didapati bahwa muncul beberapa keluhan yang dirasakan selama menghuni di Kos Theresia Home sehingga muncul rasa ketidakpuasan karena kualitas layanan yang diterima. Pengukuran kualitas layanan pada Kos Theresia Home menggunakan 19 atribut penilaian. Pembuatan kuesioner mengikuti metode *Improvement Gap Analysis* untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada Kos Theresia Home. Kuesioner berhasil disebarkan kepada 45 orang yang pernah atau sedang menghuni di Kos Theresia Home. Setelah dilakukan pengolahan data, didapati bahwa terdapat 6 atribut yang masuk ke dalam kuadran satu sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Kos Theresia Home. Usulan perbaikan yang diberikan untuk keenam atribut tersebut adalah membuat plang bertuliskan "Parkir Khusus Penghuni Kos Theresia Home", pembuatan transom di atas pintu kamar, mengganti kepala shower, pengecekan pada sistem air panas kamar mandi, mengganti *provider* internet *WIFI*, mengganti pihak *laundry* yang dipercaya, melakukan reparasi pada fasilitas meja, mereparasi *water heater*, membuat jadwal dan laporan kebersihan yang harus dilaksanakan oleh penjaga kos, membuat batas jam malam, menggunakan fitur sidik jari untuk akses masuk, dan mengubah harga sewa kamar kos menjadi Rp 1.200.000 hingga Rp 1.400.000.

ABSTRACT

High-quality service is important in generating satisfaction among consumers because they feel better when they receive high-quality service. In this study, the object of measurement for service quality is Kos Theresia Home, a boarding house located in the Ciumbuleuit area. Kos Theresia Home has experienced a significant decrease in the number of occupants compared to before the COVID-19 pandemic. The identification of problems was conducted through interviews with 10 respondents who have either stayed or are currently residing at Kos Theresia Home. The interview results revealed several complaints experienced during their stay, leading to dissatisfaction due to the quality of service received. The measurement of service quality at Kos Theresia Home uses 19 evaluation attributes. The creation of a questionnaire follows the Improvement Gap Analysis method to measure the level of service quality at Kos Theresia Home. The questionnaire was successfully distributed to 45 respondents who have either stayed or are currently residing at Kos Theresia Home. After data processing, it was found that there are 6 attributes falling into quadrant one, indicating a need for improvement to enhance the quality of service at Kos Theresia Home. The proposed improvement for these six attributes are installing a sign stating "Parking is Reserved for Theresia Home Residents Only", installing a transom above the room doors, replacing showerheads, checking the hot water system in the bathrooms, changing the internet WIFI provider, changing the trusted laundry service provider, performing repairs on room facilities such as tables, repairing water heaters, hiring a house cleaning service, implementing a curfew, using fingerprint features for access control, and adjusting the rental rates to be between Rp 1.200.000 and Rp 1.400.000.

KATA PENGANTAR

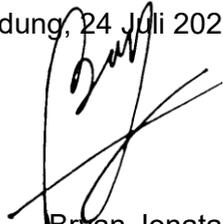
Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karuniah yang diberikan-Nya, peneliti mampu menyelesaikan proses penelitian hingga akhir tanpa hambatan yang berarti. Penelitian ini menjadi bukti keseriusan peneliti dalam memahami dan mendalami topik yang berhubungan dengan bidang studi Teknik Industri. Peneliti sangat berharap bahwa penelitian yang dilakukan mampu memberikan dampak positif bagi Theresia Home dan juga peneliti-peneliti selanjutnya.

Peneliti juga sadar dengan adanya dukungan dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak, penelitian ini mampu selesai dengan baik. Pihak-pihak tersebut secara tidak langsung memberikan dukungan moral sehingga peneliti tetap semangat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti ini menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini.

1. Keluarga peneliti yang tidak lelah memberikan dukungan agar selalu semangat menjalani proses penelitian ini.
2. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T, M.T. dan Ibu Chersih Rikardo, S.Si, M.T. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti sehingga penelitian mampu berjalan baik dengan arahan yang diberikan.
3. Ibu Maria Theresia selaku pemilik Kos Theresia Home yang memperbolehkan Kos Theresia Home sebagai objek penelitian mengenai tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya.
4. Rubent Detyamulia Lyaputra, S.T. selaku kontraktor pembangunan yang memberi masukan dan pengetahuan terkait usulan perbaikan yang mampu diberikan kepada Theresia Home dan tidak lupa juga semangat yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
5. Robin Irawan, S.T. selaku teman Kos Theresia Home yang tidak lelah memberikan semangat selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

6. Teman-kelas kelas A angkatan 2019 yang memberikan dukungan moral berupa semangat dan doa dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi, terutama Randi Farandi Gunawan, Nikolas Owen Wiguna, Gilbert Steven Sanjaya, Nathanael Steven, Matthew Owen Tanuwijaya, dan Natchanon Chandaeng.
7. Para penghuni Kos Theresia Home yang pernah atau masih menghuni yang bersedia mengisi kuesioner untuk digunakan sebagai data penelitian mengetahui tingkat kualitas layanan dan juga usulan perbaikan yang mampu diberikan

Bandung, 24 Juli 2023



Bryan Jonatan

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 Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-11
I.4 Tujuan Penelitian	I-12
I.5 Manfaat Peneltian	I-12
I.6 Metodologi Penelitian	I-13
I.7 Sistematika Penulisan	I-16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Kualitas Layanan	II-1
II.2 Metode Pengukuran Kualitas Layanan	II-2
II.3 Improvement Gap Analysis (<i>IGA</i>)	II-4
II.4 <i>Sampling</i>	II-6
II.5 Pengumpulan Data	II-7
II.6 Uji Validitas	II-8
II.7 Uji Reliabilitas	II-9
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Atribut Penilaian Kualitas Layanan Kos	III-1
III.2 Perancangan Kuesioner <i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i>	III-8
III.3 Desain <i>Sampling</i>	III-11
III.4 Pengolahan Data	III-12

III.4.1	Profil Respoden	III-12
III.4.2	Uji Validitas Data	III-16
III.4.3	Uji Reliabilitas Data	III-18
III.4.4	Pembuatan Matriks <i>IGA</i>	III-18
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1	Analisis Kecukupan Data	IV-1
IV.2	Analisis Tingkat Kualitas Layanan Theresia Home	IV-3
IV.3	Usulan Perbaikan.....	IV-4
IV.3.1	Tempat Parkir yang Luas	IV-5
IV.3.2	Suhu dan Sirkulasi Udara dalam Kamar Kos	IV-7
IV.3.3	Kualitas Fasilitas Kos	IV-9
IV.3.4	Kebersihan Lingkungan dan Dalam Kos	IV-17
IV.3.5	Keamanan Lingkungan dan Dalam Kos	IV-21
IV.3.6	Kesesuaian Harga dengan Fasilitas yang Didapatkan.....	IV-23
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Pertanyaan Wawancara	I-4
Tabel I.2 Keluhan Pada Kos Theresia Home.....	I-6
Tabel I.3 Rekapitulasi Alasan Tidak Kembali Menghuni	I-9
Tabel III.1 Atribut Kualitas Layanan Hasil Literatur	III-2
Tabel III.2 Atribut Literatur Yang Tidak Digunakan.....	III-5
Tabel III.3 Pertanyaan Wawancara Atribut Penilaian.....	III-5
Tabel III.4 Atribut Kualitas Layanan Hasil Wawancara	III-6
Tabel III.5 Atribut Kualitas Layanan Terpilih.....	III-7
Tabel III.5 Atribut Kualitas Layanan Terpilih.....	III-8
Tabel III.6 Alasan Responden Memilih Theresia Home	III-13
Tabel III.7 Alasan Responden Masih Menghuni di Kos Theresia Home.....	III-13
Tabel III.8 Alasan Responden Tidak Lagi Menghuni di Kos Theresia Home ...	III-14
Tabel III.9 Rekapitulasi Fasilitas Yang Diperlukan Di Sebuah Kos	III-16
Tabel III.10 Hasil Uji Validitas	III-17
Tabel III.11 Hasil Uji Reliabilitas Data	III-18
Tabel III.12 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Data Matriks <i>IGA</i>	III-20
Tabel III.13 Rekapitulasi Kuadran Atribut	III-22
Tabel IV.1 Rekapitulasi Kompetitor	IV-23

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Penghuni Kos Theresia Home	I-3
Gambar I.2 <i>Pie Chart</i> Kepuasan Penghuni Kos	I-8
Gambar I.4 Metodologi Penelitian	I-16
Gambar II.1 <i>Improvement Gap Analysis Matrix</i>	II-5
Gambar III.1 Profil Responden	III-9
Gambar III.2 Contoh Functional dan Dysfunctional Question	III-9
Gambar III.3 Contoh Pernyataan Situasi Sekarang	III-10
Gambar III.4 Kepuasan Secara Keseluruhan.....	III-11
Gambar III.5 <i>Pie Chart</i> Jumlah Responden Yang Masih dan Tidak Lagi Meninghuni.....	III-12
Gambar III.6 <i>Pie Chart</i> Jumlah Mahasiswa Di Kos Theresia Home	III-14
Gambar III.7 <i>Pie Chart</i> Lama Responden Menghuni Di Kos Theresia Home .	III-15
Gambar III.8 <i>Pie Chart</i> Rentang Harga Kos Yang Menjadi Pertimbangan	III-15
Gambar III.9 Matriks <i>IGA</i>	III-21
Gambar IV.1 Tempat Parkir Dalam Theresia Home	IV-5
Gambar IV.2 Tempat Parkir Luar Theresia Home.....	IV-6
Gambar IV.3 Plang Parkir Usulan.....	IV-7
Gambar IV.4 Kipas <i>Exhaust</i> dan Jendela Kamar Theresia Home	IV-8
Gambar IV.5 Detail Desain Transom	IV-9
Gambar IV.6 Kepala Shower Rusak	IV-10
Gambar IV.7 Tampilan Koneksi <i>WIFI</i> Terputus	IV-11
Gambar IV.8 Fasilitas Meja Belajar Theresia Home.....	IV-13
Gambar IV.9 Sambungan Kaki Meja Yang Mulai Rusak	IV-14
Gambar IV.10 Desain Reparasi Meja Belajar	IV-15
Gambar IV.11 <i>Water Heater</i> Theresia Home	IV-16
Gambar IV.12 Kebersihan Dapur Bersama Theresia Home.....	IV-18
Gambar IV.13 Kebersihan Kamar Mandi Theresia Home	IV-18
Gambar IV.14 Contoh Laporan Kebersihan	IV-20
Gambar IV.15 Sistem Keamanan Theresia Home.....	IV-21

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B: DAFTAR RIWAYAT HIDUP	B-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas terkait latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan studi literatur. Latar belakang dibahas untuk menunjukkan urgensi dilakukan penelitian mengenai kualitas layanan pada sebuah bisnis. Berikut merupakan bahasan mengenai latar belakang masalah penelitian yang dilakukan pada Kos Theresia Home.

I.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), menjelaskan bahwa kualitas layanan yang tinggi penting dalam munculnya rasa puas dari seorang pelanggan karena merasa lebih jika layanan yang diterima berkualitas tinggi. Oleh karena persaingan antar perusahaan atau bisnis semakin ketat sehingga memaksa pemilik bisnis memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan. Dengan kualitas layanan yang baik, mampu menarik pelanggan untuk membeli dan merekomendasikan kepada teman-teman lainnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi seorang pebisnis untuk melihat dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan.

Menurut Parasuraman et al (1985), pengertian kualitas layanan adalah perbedaan antara persepsi yang dialami oleh pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan tersebut. Oleh karena itu, melalui pengertian tersebut didapati bahwa kualitas layanan dapat diukur berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Hal tersebut penting untuk diperhatikan oleh seorang pebisnis untuk mengetahui ekspektasi yang perlu dicapai sesuai dengan bidang bisnis yang dilakoni.

Menurut Zeithaml (1990), terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Jika kelima dimensi tersebut dapat dikuasai oleh pemiliki

bisnis, maka kualitas layanan dari usaha tersebut dapat meningkat. Selain itu, kebutuhan pelanggan terus berkembang dan semakin meningkat, sehingga perusahaan harus dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas baik dari segi produk atau layanan yang disediakan, bahkan dari segi pelayanan dan pengalaman yang pelanggan rasakan.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan tersebut, didapat bahwa dengan kualitas layanan mampu mempengaruhi tingkat kepuasan dari seorang pelanggan. Menurut Oliver (1999), kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung pada loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan akan lebih loyal dan membeli kembali di masa depan. Selain itu, dengan puasnya pelanggan terhadap kualitas layanan, maka pelanggan juga cenderung merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Dalam konteks bisnis kos, pemasaran secara *mouth to mouth* merupakan hal yang penting apalagi jika target pasar yang dituju adalah seorang mahasiswa. Menurut Day dan London (1977), terdapat perilaku pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh sebuah bisnis, yaitu memperingati atau memberitahu kepada keluarga dan temannya mengenai ketidakpuasannya. Hal tersebut tentunya memperkuat bahwa sebuah bisnis kos harus mampu memberikan kualitas layanan yang baik agar semakin banyak yang mengetahui kos tersebut dan meningkatkan tingkat okupansi kamar yang tersedia.

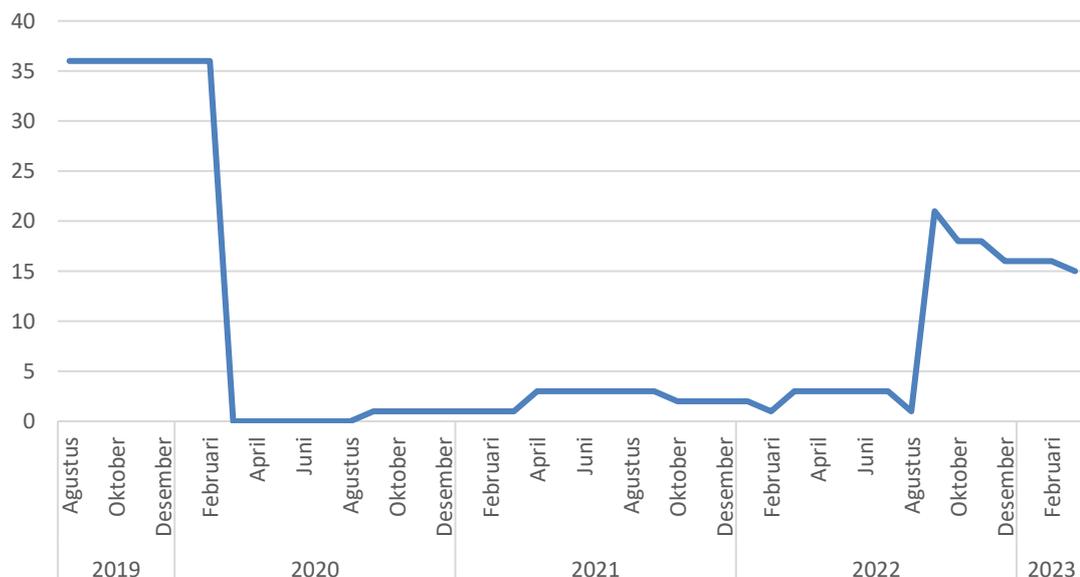
Mengukur sebuah tingkat kualitas layanan tentunya perlu menggunakan sebuah metode yang jelas agar hasil yang diterima dapat dijadikan acuan pebisnis untuk memperbaiki bisnis yang dimiliki. Menurut Parasuraman et al (1990), terdapat metode yang dapat digunakan yaitu Service Quality (*SERVQUAL*) dan Service Performance (*SERVPERF*). Metode *SERVQUAL* dilakukan dengan membuat sebuah kuesioner yang terdiri dari dua bagian yaitu harapan dan persepsi pelanggan. Sedangkan, metode *SERVPERF* mirip dengan *SERVQUAL*, tetapi hanya terdapat satu bagian pada kuesioner yang dibuat, yaitu persepsi pelanggan. Selain dilakukan pengukuran, juga dilakukan perbaikan tingkat kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan tingkat okupansi kamar. Menurut Tontini dan Picolo (2010), terdapat dua metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu *Importance Performance Analysis*

(IPA) dan *Improvement Gap Analysis (IGA)*. Kedua metode tersebut merupakan analisis kuadran yang dimana dapat membagi atribut-atribut yang digunakan ke dalam kuadran tertentu. Posisi kuadran pada atribut tersebut mempengaruhi keputusan untuk dilakukan perbaikan atau tidak.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Kos Theresia Home merupakan salah satu kos yang berada dekat dengan lokasi Universitas Katolik Parahyangan. Kos ini menyediakan sebanyak 36 kamar yang dapat dihuni untuk laki-laki maupun perempuan. Terdapat 2 jenis kamar yang disediakan yakni kamar dengan satu kasur dan juga dua kasur. Kos Theresia Home memiliki layanan fasilitas yang cukup lengkap untuk sebuah kos yaitu *WIFI*, *laundry*, air minum gratis, *water heater*, kamar mandi luar, dan *rooftop* yang dapat digunakan untuk memasak. Fasilitas yang diberikan di dalam kamar berupa kasur tidur, lemari baju, meja belajar, rak buku, cermin, dan jendela keluar untuk beberapa kamar. Fasilitas yang diberikan tergolong cukup untuk bersaing dengan kos lain yang berada di sekitar UNPAR.

Permasalahan yang terjadi pada Kos Theresia Home adalah penurunan tingkat okupansi kamar walaupun fasilitas yang diberikan mampu bersaing dengan kos lain yang berada di sekitar UNPAR. Penurunan jumlah penghuni kos terjadi sekitar 41% hingga 55% dari jumlah penghuni kos awal. Penurunan jumlah penghuni kos dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Jumlah Penghuni Kos Theresia Home

Gambar I.1 merupakan data jumlah penghuni Kos Theresia Home dari Agustus 2019 hingga Januari 2023. Jika melihat pada Gambar I.1, didapat bahwa terjadi penurunan jumlah penghuni pada Maret 2020 hingga Januari 2023. Penurunan penghuni pada Maret 2020 hingga Agustus 2022 karena adanya pandemi COVID-19 yang memaksa sebagian besar penghuni kos untuk balik ke rumah masing-masing. Permasalahan yang didapat pada Gambar I.1 adalah jumlah penghuni pada September 2022 hingga Maret 2023 yang dimana mahasiswa sudah mulai kuliah secara *offline*, berbeda jauh dengan jumlah penghuni pada Agustus 2019 hingga Februari 2020. Penurunan jumlah penghuni sebesar 41% hingga 55% dari jumlah penghuni awal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pemilik dan penjaga kos, memang terjadi penurunan jumlah penghuni kos sebelum COVID-19 dan setelah kuliah UNPAR diselenggarakan secara *offline*. Penurunan jumlah penghuni tentunya tidak diinginkan oleh pemilik kos karena pendapatan yang diterima juga menurun. Pemilik kos juga sudah melakukan usaha dengan melakukan promosi menggunakan aplikasi Mamikos yang merupakan aplikasi yang terkenal digunakan masyarakat untuk mencari kos. Pemilik kos juga tidak tahu jelas mengapa penurunan jumlah penghuni kos ini terjadi.

Proses identifikasi masalah dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada 10 orang yang pernah atau sedang menghuni di Kos Theresia Home. Wawancara dilakukan untuk menggali lebih dalam permasalahan yang terjadi pada Kos Theresia Home berdasarkan pengalaman langsung oleh penghuni kos. Wawancara dilakukan berdasarkan tujuh pertanyaan yang sudah dibuat yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan
1	Mengapa Anda memilih Kos Theresia Home sebagai tempat tinggal?
2	Sudah berapa lama Anda menghuni di Kos Theresia Home?
3	Apa yang dirasakan selama menghuni di Kos Theresia Home?
4	Bagaimana secara keseluruhan pengalaman yang Anda rasakan menghuni di Kos Theresia Home?
5	Apakah Anda merasa puas dengan kualitas layanan Theresia Home?
6	Alasan mengapa memilih untuk tetap menghuni di Kos Theresia Home?
7	Apakah ada keinginan Anda untuk pindah kos?

Tabel I.1 adalah daftar pertanyaan pertama yang akan dijawab oleh responden yang merupakan orang yang pernah atau sedang menghuni di Kos Theresia Home. Secara keseluruhan pertanyaan tersebut diberikan untuk

mengetahui kelebihan dan kekurangan yang mereka rasakan selama menghuni di Kos Theresia Home. Pertanyaan pertama diberikan kepada responden untuk mengetahui alasan memilih Kos Theresia Home sebagai tempat hunian selama berkuliah di UNPAR. Berdasarkan jawaban yang diberikan, secara keseluruhan memberi jawaban bahwa Kos Theresia Home dekat dengan UNPAR. Hal tersebut sangat membantu apalagi sebagai mahasiswa yang harus menghadiri kelas secara luring. Oleh karena jarak yang dekat, membuat mahasiswa tidak perlu mempersiapkan diri jauh sebelum waktu kelas dimulai sehingga memiliki waktu istirahat yang lebih. Selain itu, jarak yang dekat juga membantu mereka jika terdapat kelas yang saling berjauhan waktu mulainya, sehingga mereka bisa kembali ke kos untuk beristirahat sejenak maupun mengerjakan tugas yang belum selesai. Alasan lainnya mengapa memilih Kos Theresia Home adalah melihat dari sebuah aplikasi bernama Mamikos. Pada aplikasi tersebut, Kos Theresia Home menawarkan fasilitas yang menarik sehingga mereka tertarik untuk menghuni di Kos Theresia Home.

Berdasarkan jawaban yang diberikan, terdapat responden yang sudah menghuni sejak Kos Theresia Home dibuka dan didominasi oleh responden yang menghuni sejak UNPAR menyelenggarakan kuliah secara luring. Terdapat beberapa alasan mengapa mereka tetap bertahan di Kos Theresia Home, yakni sudah menjadi mahasiswa akhir, jarak yang dekat dengan UNPAR, dan sudah terlanjur nyaman dengan lingkungan kos. Oleh karena sudah menjadi mahasiswa akhir, mereka hanya berfokus untuk menyelesaikan studi saja, tidak lagi terlalu memikirkan kualitas layanan yang diberikan oleh kos. Beberapa responden juga menjelaskan bahwa sudah terlanjur dengan lingkungan kos karena terdapat area *rooftop* yang dapat menjadi tempat untuk masak dan berbincang dengan teman kos lainnya sehingga tidak merasa bosan ketika berada di kos.

Pertanyaan selanjutnya diberikan kepada responden untuk mengetahui pengalaman mereka selama menghuni di Kos Theresia Home. Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, responden merasakan adanya kekurangan dan juga kelebihan pada Kos Theresia Home. Kekurangan yang dialami selama menghuni di Kos Theresia Home, dilontarkan mereka sebagai sebuah keluhan. Terdapat 12 jenis keluhan yang muncul dari hasil wawancara yang dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Keluhan Pada Kos Theresia Home

Keluhan	Frekuensi
Kestabilan <i>Wifi</i>	10
<i>Water Heater</i> Mati	9
Harga Kamar Kurang Sesuai	8
Air Minum Habis	6
Furniture Kurang Bagus	7
Kebersihan Kos	5
Kamar Sumpek	4
Kamar Sempit	4
Tata Letak Kamar	5
Keamanan Barang Di Dapur	3
Service Komplain Kurang Baik	3
<i>Laundry</i> Kotor	1

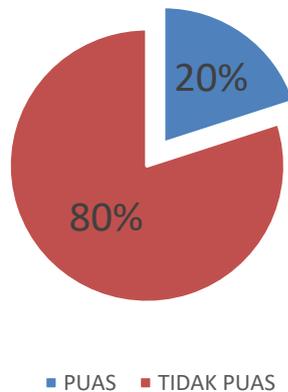
Tabel I.2 merupakan daftar keluhan yang dirasakan oleh penghuni kos. Jika melihat pada Tabel I.2, terdapat 12 jenis keluhan yang muncul, yakni kestabilan koneksi *wifi*, *water heater* mati, harga kamar yang kurang sesuai, air minum sering habis, furniture yang disediakan kurang bagus, kebersihan kos, kamar yang sumpek, kamar sempit, tata letak fasilitas di dalam kamar, keamanan barang di dapur, service komplain kurang baik, dan *laundry* kotor. Dari beberapa jenis komplain yang muncul didominasi oleh keluhan mengenai kestabilan koneksi *wifi*, *water heater* yang sering mati, air minum habis, dan furniture kurang bagus.

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan, memang benar bahwa *wifi* yang disediakan oleh kos tidak stabil dan sangat sering terjadi *lagging*. *Lagging* yang terjadi tidak sesekali, namun tergolong sering terjadi sehingga penghuni kos sulit untuk mengakses internet. Hal tersebut lebih parah dialami oleh penghuni di lantai 1 karena sinyal internet menggunakan handphone tidak dapat digunakan. Untuk *water heater* yang mati sering juga dialami oleh penghuni kos, hal tersebut sangat mengganggu jika terjadi pada pagi hari yang dimana air di daerah Bandung tergolong sangat dingin. *Water heater* yang digunakan merupakan *water heater* menggunakan gas untuk menghangatkan air yang terkadang stok gas yang tersedia habis. Sama halnya dengan air minum yang sering habis, hal tersebut terjadi karena stok galon air yang tersedia habis dan memerlukan waktu sampai galon tersebut datang. Furniture yang kurang bagus terjadi pada banyak kamar yang disediakan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan langsung, kursi yang disediakan oleh kos keras dan tidak nyaman jika digunakan untuk duduk dalam waktu yang lama. Selain itu,

meja yang disediakan tidak rata (bergelombang) pada sisi yang digunakan untuk membaca, menulis ataupun menaruh barang. Rak buku yang diberikan juga hanya sebuah lembaran kayu yang diberikan penyangga pada bagian bawahnya. Kualitas yang diberikan juga tergolong buruk karena sangat mudah melengkung saat ditaruh barang. Terakhir, kualitas lemari yang disediakan juga buruk karena pada beberapa kamar, lemari tidak kokoh karena bagian bawah lemari tidak rata. Selain itu, pada beberapa lemari tidak memiliki tempat untuk hanger sehingga penghuni kesulitan untuk menggantungkan kemeja atau jas yang dimiliki. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya masalah pada benda fisik yang mempengaruhi pada tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Kos Theresia Home.

Kelebihan pada Kos Theresia Home yang dirasakan oleh responden adalah penjaga kos yang sangat ramah dan sangat membantu. Pengalaman itu dirasakan saat penghuni kos membutuhkan bantuan seperti membersihkan kamar, mengisi ulang dispenser, dan memperbaiki *water heater*. Tidak jarang penjaga kos ikut berbincang dengan penghuni kos yang sedang berkumpul sehingga penghuni kos merasakan kedekatan dengan penjaga kos. Kelebihan lain yang dirasakan adalah bagi para perokok disediakan *smoking room* oleh Kos Theresia Home yang berlokasi di *rooftop*. Kelebihan tersebut tidak dirasakan oleh perokok saja, namun juga dirasakan oleh penghuni yang tidak merokok karena dengan disediakan *smoking room* tersebut membuat para perokok tidak merokok di kamarnya sehingga tidak menimbulkan bau pada kamar lain di sekitarnya. Hal tersebut juga menjadi alasan mengapa mereka merasa nyaman dengan lingkungan Kos Theresia Home.

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, secara keseluruhan mereka merasa lumayan nyaman dengan lingkungan kos seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Namun, mereka merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Hal tersebut terutama karena fasilitas yang diberikan memiliki kualitas yang cenderung buruk dan harga yang tidak sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Proporsi kepuasan penghuni kos dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2 *Pie Chart* Kepuasan Penghuni Kos

Gambar I.2 merupakan *pie chart* yang menunjukkan proporsi kepuasan penghuni kos selama menghuni. Jika melihat pada *pie chart* tersebut, terdapat 80% orang yang merasa tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Kos Theresia Home. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi masalah pada tingkat kualitas layanan yang ditawarkan Kos Theresia Home sehingga mayoritas dari responden tidak merasa puas.

Pertanyaan terakhir diberikan kepada responden untuk mengetahui apakah terdapat keinginan untuk berpindah kos. Berdasarkan jawaban yang didapat dari responden tersebut, didapat bahwa 7 dari 10 orang ada keinginan untuk pindah kos. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas dari responden sebesar 70% ingin berpindah kos. Sebanyak tiga orang tidak ingin berpindah kos dengan alasan bahwa kualitas layanan yang diberikan tidak mengganggu selama mereka menghuni di Kos Theresia Home. Sedangkan, sebanyak tujuh orang ingin berpindah kos karena merasa kualitas layanan yang diberikan kurang baik, apalagi jika melihat pada harga yang ditawarkan.

Berdasarkan data yang didapatkan, dari 36 orang yang menghuni sejak adanya COVID-19, hanya terdapat 5 orang saja yang mau kembali ke kos Theresia Home. Setelah dilakukan survey kepada penghuni yang tidak kembali lagi, terdapat beberapa alasan yang muncul mengapa mereka tidak lagi memilih kos Theresia Home sebagai tempat huni. Tabel I.3 di bawah ini merupakan rekapitulasi alasan tidak lagi kembali ke kos Theresia Home.

Tabel I.3 Rekapitulasi Alasan Tidak Kembali Menghuni

No	Alasan
1	Pindah ke kos yang lebih nyaman
2	Mencari kos yang lebih murah
3	Fasilitas yang diberikan tidak sesuai dengan harga
4	Harga terlalu mahal
5	Kualitas fasilitas buruk
6	Sulit untuk parkir
7	<i>Wifi</i> sering terjadi <i>lagging</i>
8	Lingkungan sekitar kos kotor
9	Kualitas fasilitas menurun
10	Kamar mandi kotor
11	Banyak kecoa
12	Pindah kerja
13	Sudah lulus

Tabel I.3 di atas merupakan rekapitulasi alasan tidak kembali menghuni di kos Theresia Home. Melihat pada Tabel I.3 tersebut, didapat bahwa terdapat beberapa alasan yang berhubungan dengan kualitas layanan pada sebuah kos. Alasan yang muncul didominasi oleh permasalahan pada tangible (bukti fisik) yang ada di kos, seperti kenyamanan kos, fasilitas tidak sesuai harga, kualitas fasilitas, tempat parkir, *wifi*, dan kebersihan kos. Alasan-alasan yang muncul nantinya akan digunakan juga sebagai pertimbangan saat pembentukan atribut penilaian kualitas layanan Theresia Home.

Jika melihat pada hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden tersebut, didapat bahwa terjadi masalah pada tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh Kos Theresia Home yang dirasakan oleh penghuni kos. Hal tersebut terjadi karena ketidaksesuaian ekspektasi yang dibayangkan oleh penghuni kos dengan persepsi yang mereka rasakan selama menetap di Kos Theresia Home. Hal tersebut dapat dilihat jelas dari munculnya rasa ketidaksesuaian harga yang ditawarkan dengan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh Theresia Home.

Melalui pengertian dan literatur tersebut menunjukkan bahwa Kos Theresia Home perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan yang diberikan kepada penghuni kos. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memperbaiki tingkat kualitas layanan pada sebuah bisnis, yakni *SERVQUAL*, *SERVPERF*, *IGA*, dan *IPA*.

Menurut Parasuraman et al (1990), *SERVQUAL* merupakan sebuah alat ukur yang dapat dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada sebuah bisnis. *SERVQUAL* ini tentunya didasarkan oleh lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fisik. Metode *SERVQUAL* ini mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi, dan perbedaan antara harapan pelanggan dengan pengalaman aktual terhadap kualitas layanan tersebut. Metode ini menggunakan dua skala pengukuran, yaitu harapan dan persepsi. Hasil perhitungan perbedaan antara skor harapan dengan persepsi tersebut kemudian digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan. Kekurangan dari metode.

Metode *SERVPERF* sama seperti metode *SERVQUAL* yang dimana responden diminta untuk mengisi sebuah kuesioner untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada sebuah bisnis. Perbedaan dengan *SERVQUAL* adalah tidak adanya kuesioner harapan yang harus diisi responden sehingga kedua metode ini hanya mengandalkan pengalaman dan performansi dari layanan yang dirasakan.

Menurut Nugraha, Harsono, dan Adianto (2014), *Importance Performance Analysis* merupakan metode yang dapat digunakan untuk memberi peringkat pada atribut layanan dan dapat memberi keputusan tindakan yang diperlukan. Pada metode ini, responden akan diminta untuk mengisi tingkat kepentingan pada atribut-atribut layanan dan juga bagaimana tingkat performansi pada kondisi saat ini. Dengan begitu, metode ini mampu memberikan usulan tindakan yang perlu dilakukan dengan membuat sebuah kuadran yang memiliki tindakan penanganan yang berbeda-beda.

Metode *IGA* merupakan sebuah metode analisis kuadran yang dilakukan dengan tujuan yang sama seperti *IPA*. Namun, perbedaan yang terjadi antara *IGA* dengan *IPA* adalah *IGA* memiliki tiga jenis pertanyaan untuk mengukur dan memperbaiki tingkat kualitas layanan pada sebuah bisnis. Ketiga jenis pertanyaan tersebut diberi nama *ESFQ*, *ESDQ*, dan *CS*. *ESFQ* merupakan pertanyaan untuk atribut dengan performansi tinggi sedangkan *ESDQ* merupakan sebaliknya. *CS* merupakan pertanyaan yang berhubungan dengan tingkat kualitas layanan pada kondisi saat ini.

Pada metode *IGA*, salah satu indikator yang menjadi pertimbangan adalah tingkat kepuasan dari pelanggan yang merasakan layanan yang

diberikan. Menurut Rust dan Oliver (1994), kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas layanan yang dimana jika seorang pelanggan menerima kualitas layanan yang baik, maka pelanggan akan merasakan kepuasan yang tinggi dan sebaliknya. Melalui pengertian tersebut, menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat menjadi indikator bagaimana tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah bisnis yang berarti bahwa jika pelanggan merasa puas, maka kualitas layanan yang diberikan baik. Dengan begitu, metode *IGA* yang mengukur kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pada sebuah bisnis merupakan hal yang relevan dan dapat dilakukan pada penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan dan pertimbangan yang dilakukan, metode yang digunakan untuk proses penelitian pada Kos Theresia Home ini adalah *IGA*. Alasan mengapa *IGA* dijadikan metode yang digunakan adalah perhitungan yang lebih kompleks sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih akurat. Berdasarkan literatur yang didapat, penggunaan IPA dapat menghasilkan usulan tindakan yang salah karena metode ini mengasumsikan kepentingan dan performansi secara independen. Berbeda dengan metode *IGA* yang dapat menghitung *improvement gap* yang terjadi pada sebuah atribut, membantu apakah jika atribut tersebut dilakukan perbaikan, dapat meningkatkan kepuasan yang signifikan. Selain itu, mengapa metode *SERVQUAL*, dan *SERVPERF* tidak digunakan untuk proses penelitian ini adalah berdasarkan literatur yang didapat ketiga metode tersebut lebih cocok digunakan untuk penentuan atribut layanan pada sebuah bisnis. Oleh karena itu, dapat dibuat sebuah rumusan masalah yang digunakan pada proses penelitian ini. Berikut merupakan rumusan masalah yang digunakan.

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan Kos Theresia Home pada saat ini?
2. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan metode *Improvement Gap Analysis (IGA)*?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan oleh peneliti pada proses penelitian yang dilakukan. Pembatasan masalah dan asumsi dibuat oleh peneliti dengan tujuan agar

masalah yang dicakup tidak terlalu luas yang lebih berfokus pada masalah yang ingin diteliti. Berikut merupakan batasan masalah yang digunakan.

1. Penelitian tidak melakukan perubahan lokasi dan denah gedung dari Kos Theresia Home.
2. Penelitian hanya berfokus pada usulan perbaikan dan tidak sampai pada tahap implementasi.
3. Atribut penilaian yang digunakan hanya dibatasi untuk mengukur tingkat kualitas layanan saja.

Selain pembuatan batasan masalah, dibuat juga asumsi penelitian. Asumsi penelitian ini dibuat bertujuan untuk menghindari kompleksitas penelitian dengan membuat sebuah kesimpulan sementara. Berikut merupakan asumsi penelitian yang digunakan.

1. Pemilik kos tidak merubah fasilitas dan layanan kos selama proses penelitian.
2. Pemilik kos tidak melakukan usaha perbaikan untuk meningkatkan penghuni kos selama proses penelitian.
3. Pemilik kos tidak merubah model bisnis selama proses penelitian.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tujuan penelitian yang dilakukan pada Kos Theresia Home. Tujuan penelitian dibuat agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan terstruktur. Tujuan penelitian dibuat berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang sudah ditentukan pada bagian sebelumnya. Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini dilakukan.

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan oleh Kos Theresia Home pada saat ini.
2. Mengetahui usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan *IGA*.

I.5 Manfaat Penelitian

Sebagai seorang peneliti, sangat berharap bahwa penelitian yang dilakukan memiliki dampak positif yang dapat diberikan. Dampak positif tersebut berupa manfaat yang dapat diterima baik bagi Kos Theresia Home dan pembaca. Berikut merupakan manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini.

1. Pemilik Kos Theresia Home dapat memperbaiki masalah yang terjadi dengan usulan perbaikan yang diberikan guna meningkatkan tingkat okupansi kamar.
2. Pembaca dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi penelitian yang sejenis.
3. Pembaca mendapat pengetahuan lebih mengenai permasalahan tentang kualitas layanan pada sebuah bisnis.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang dilakukan mulai dari awal dilakukannya penelitian hingga akhir dari segala rangkaian penelitian yang dilakukan. Metodologi penelitian ini membantu dalam melakukan penelitian agar lebih tertata dan terstruktur. Metodologi yang dilakukan dalam penelitian kali ini dapat dilihat pada Gambar I.4.

1. **Studi Pendahuluan**
Tahap awal yang dilakukan yakni melakukan studi pendahuluan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada Kos Theresia Home. Pengamatan secara langsung dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, selanjutnya peneliti melanjutkan dengan melakukan wawancara kepada pemilik dan penjaga Kos Theresia Home untuk mendapatkan informasi lebih dalam mengenai permasalahan yang terjadi.
2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
Tahapan selanjutnya adalah mengidentifikasi dan merumuskan masalah. Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui masalah yang terjadi pada Kos Theresia Home. Masalah yang berhasil teridentifikasi merupakan hasil dari studi pendahuluan yang sudah dilakukan sebelumnya. Rumusan masalah yang dibuat oleh peneliti merupakan hasil dari identifikasi masalah yang ditemukan yang nantinya akan dijawab pada tujuan penelitian.
3. **Menentukan Tujuan dan Manfaat Penelitian**
Tahapan selanjutnya adalah pembuatan tujuan dan manfaat penelitian. Tujuan penelitian ini dibuat agar penelitian dapat berjalan lebih fokus untuk menyelesaikan masalah nyata yang terjadi. Tujuan penelitian ini

dibuat berdasarkan rumusan masalah yang sudah dibuat sebelumnya. Sedangkan, manfaat penelitian merupakan dampak positif yang dihasilkan oleh penelitian yang dilakukan ini. Sebagai seorang peneliti pasti ingin penelitian yang dilakukan memiliki dampak positif yang dapat dirasakan oleh pembaca.

4. Studi Literatur

Tahapan selanjutnya adalah studi literatur. Studi literatur dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan teori-teori yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam penelitian. Teori-teori yang didapat berguna sebagai pemberi solusi terbaik terhadap permasalahan yang ditemukan dalam sebuah bisnis kos.

5. Pengumpulan Data

Tahapan selanjutnya yang dilakukan adalah pengumpulan data yang diperlukan untuk proses penelitian. Pengumpulan data diawali dengan menyusun kuesioner mengenai kualitas layanan. Kuesioner yang dibuat akan diadaptasi dari *SERVQUAL* sehingga akan terdapat bagian harapan dan persepsi terhadap sebuah kos. Setelah kuesioner dirasa cukup, maka selanjutnya kuesioner tersebut akan disebar kepada populasi yang sesuai dan berhubungan proses penelitian ini.

6. Pengujian Alat Ukur

Tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap data yang sudah berhasil dikumpulkan setelah kuesioner disebar. Data tersebut pertama-tama akan dilakukan uji kecukupan data untuk memastikan bahwa jumlah sampel yang dikumpulkan sudah cukup untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat diandalkan dari analisis statistik yang dilakukan. Setelah data sudah cukup, selanjutnya dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa tingkat kepercayaan hasil penelitian nantinya mampu mengukur konsep atau variabel yang ingin diteliti secara akurat. Setelah data dianggap valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian dapat menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat diandalkan.

7. Perhitungan Nilai IG dan *AESDQ* Untuk Tiap Atribut

Setelah data sudah dianggap cukup, valid, dan dapat diandalkan, maka selanjutnya data tersebut dapat diolah. Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan nilai IG dan *AESDQ* untuk tiap atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada sebuah kos. Nilai yang didapat berguna untuk proses selanjutnya.

8. Pembuatan Matriks *IGA*

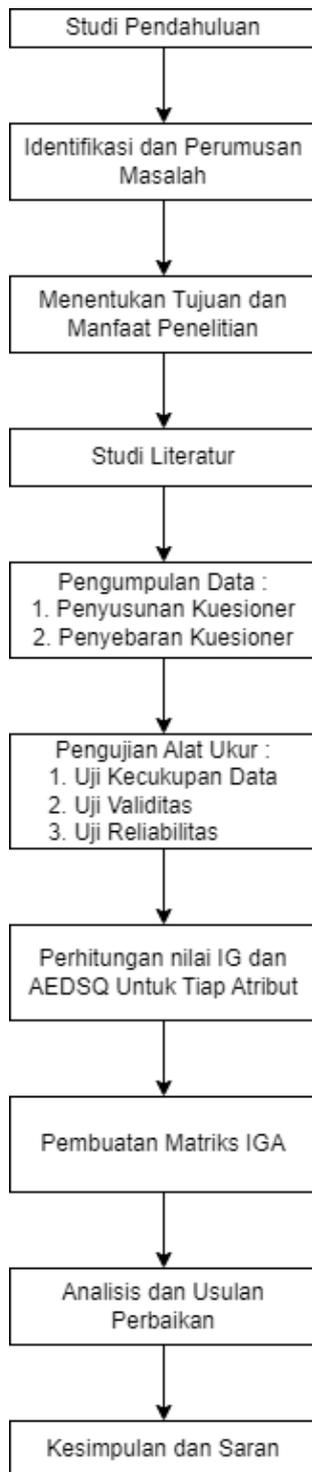
Setelah berhasil mendapatkan nilai IG dan *AESDQ* untuk tiap atribut yang digunakan, maka selanjutnya dilakukan pembuatan matriks *IGA*. Atribut yang digunakan akan dimasukkan ke dalam salah satu kuadran yang ada pada matriks *IGA*. Cara penentuan kuadran tersebut dapat melihat pada nilai IG dan *AESDQ* yang didapat. Kuadran pada matriks tersebut akan membantu memustikan apakah perlu dilakukan perbaikan atau tidak.

9. Analisis dan Usulan Perbaikan

Tahap selanjutnya adalah melakukan analisis dan memberikan usulan perbaikan. Analisis yang dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan sebelumnya. Analisis ini dilakukan untuk menjelaskan lebih dalam hasil penelitian yang dilakukan. Setelah melakukan analisis tersebut, maka peneliti juga dapat memberikan usulan perbaikan terbaik yang dapat dilakukan oleh Kos Theresia Home untuk meningkatkan tingkat kualitas layanan yang diberikan.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir yang dilakukan adalah membuat kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan. Kesimpulan dibuat oleh peneliti untuk memberi jawab terhadap rumusan masalah yang sudah dibentuk di awal. Saran dibuat oleh peneliti dituju kepada peneliti selanjutnya yang melakukan pengembangan terhadap penelitian sejenis.



Gambar I.4 Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Pada bab ini akan dijelaskan sistematika penulisan pada pembuatan laporan ini dibuat menjadi 5 bagian bab. Sistematika penulisan ini dibuat agar

hasil penulisan penelitian lebih tertata dan terstruktur. Berikut merupakan penguraian singkat terkait dengan sistematika penulisan untuk setiap bab yang akan dibahas.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan pendahuluan dari penelitian yang dilakukan di Kos Theresia Home. Pendahuluan penelitian membahas latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II merupakan tinjauan pustaka yang menjelaskan dasar-dasar teori yang digunakan selama proses penelitian di Kos Theresia Home. Dasar teori tersebut digunakan sebagai alat bantu sekaligus pedoman dalam penyelesaian permasalahan yang terdapat pada penelitian.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab III merupakan penjelasan dari proses pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan selama penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan berupa wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan terhadap beberapa mahasiswa yang memilih untuk menghuni pada sebuah kos untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan analisis. Kuesioner yang dibuat berdasarkan metode *IGA*.

BAB IV ANALISIS

Bab IV menjelaskan analisis berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan serta pembahasan mengenai usulan yang diberikan untuk memperbaiki kualitas layanan pada Kos Theresia Home. Hal tersebut dilakukan dengan melihat hasil dari perhitungan pada pengolahan data. Berdasarkan pengolahan data tersebut akan didapat usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pemilik kos untuk meningkatkan tingkat okupansi kamar.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan kesimpulan dan saran yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan merupakan penjelasan jawaban dari

rumusan masalah yang didapatkan dari hasil proses penelitian serta terdapat saran yang diberikan bagi pihak Kos Theresia Home, pihak peneliti, dan perbaikan proses penelitian yang dilakukan untuk peneliti yang akan melakukan penelitian serupa. Sedangkan, saran yang diberikan merupakan rekomendasi peneliti kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lanjutan yang sejenis.