

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN HOTEL GRAND LIANA  
DENGAN MENGGUNAKAN LODGSERV DAN  
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Mariana Irianto

NPM : 2013610034



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Mariana Irianto  
NPM : 2013610034  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN HOTEL GRAND LIANA  
DENGAN MENGGUNAKAN LODGSERV DAN  
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 31 Juli 2017

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., MIM)

**Pembimbing**

(Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)



Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan

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

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mariana Irianto

NPM : 2013610034



dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**"USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
HOTEL GRAND LIANA DENGAN MENGGUNAKAN LODGSERV DAN  
IMPORTANCE-PERFORMANCE 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, 28 Juli 2017

Mariana Irianto

NPM: 2013610034

## ABSTRAK

Bisnis perhotelan merupakan salah satu ajang bisnis yang cukup pesat perkembangannya. Berdasarkan wawancara dengan Ketua Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Cilacap, Amin Suwanto, salah satu magnet bisnis perhotelan di Kabupaten Cilacap adalah banyaknya proyek-proyek besar seperti proyek PLTU yang dilakukan di wilayah Cilacap. Hotel Grand Liana merupakan salah satu hotel yang terkena dampak persaingan bisnis perhotelan di Cilacap. Hotel Grand Liana mengalami penurunan rata-rata tingkat okupansi sebesar 8,86% pada tahun 2016 dibandingkan tahun sebelumnya. Faktor yang menyebabkan penurunan tersebut karena adanya masalah pada kualitas pelayanannya. Hal ini diketahui dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Grand Liana saat ini dan memberikan usulan perbaikan agar kualitas pelayanan di Hotel Grand Liana dapat meningkat. Penelitian tersebut dilakukan dengan meneliti penilaian pelanggan terhadap kepentingan, ekspektasi, dan persepsi terhadap 26 atribut LODGSERV. Dengan begitu dapat diketahui performansi dari kualitas pelayanan Hotel Grand Liana menggunakan model SERVQUAL. Pada penelitian ini ditemukan bahwa 25 dari 26 atribut perlu untuk dilakukan perbaikan. Namun dalam penelitian ini dilakukan penentuan prioritas atribut yang akan melakukan perbaikan menggunakan *Importance-Performance Analysis* agar perbaikan yang dilakukan menjadi lebih efektif.

Ditemukan ada 9 atribut yang dijadikan sebagai prioritas perbaikan, yaitu peralatan yang berfungsi dengan baik, dapat diandalkan dan konsisten, karyawan yang terlatih dan berpengalaman, kenyamanan pelanggan, memiliki pengetahuan untuk reservasi, pergantian karyawan untuk *shift* kerja, karyawan hotel yang berpenampilan bersih dan rapi, area publik yang menarik secara visual, serta *convenient hours* yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Usulan yang diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Hotel Grand Liana diantaranya pengecekan peralatan setiap beberapa waktu sekali, mengganti peralatan yang sudah sering rusak, merekrut *supervisor*, memberikan *training* kepada karyawan baru, menyediakan papan pengumuman di area kerja resepsionis, dll. Dengan dilakukan perbaikan ini diharapkan Hotel Grand Liana dapat mempertahankan pelanggannya dan bahkan mendapatkan pelanggan baru.

## **ABSTRACT**

*The hospitality business is one of the fastest growing business. Based on interviews with the Chairman of the Hotel and Restaurant Association of Indonesia (PHRI) Cilacap, Amin Suwanto, one of the hotel business magnets in Cilacap is the number of major projects such as power plant projects conducted in Cilacap region. Grand Liana Hotel is one of the hotels affected by the hospitality business competition in Cilacap. Grand Liana Hotel experienced an average occupancy rate decrease of 8.86% in 2016 compared to the previous year. Factors that cause the decline is a problem on the quality of service. This is known from the many complaints submitted by customers.*

*This research is conducted to know the quality of service of Grand Liana at this time and give suggestion of improvement so that service quality at Grand Liana Hotel can increase. The study was conducted by finding out customer ratings of interests, expectations, and perceptions of 26 LODGSERV attributes. With so can be known the performance of service quality Hotel Grand Liana using SERVQUAL model. In this study found that 25 of 26 attributes need to be improved. However, in this research, the priority attribute determination will be done by using Importance-Performance Analysis to make the improvement more effective.*

*There are nine attributes that serve as a priority for improvement, namely well-functioning, reliable and consistent equipment, well-trained and experienced employees, customer comfort, knowledgeable for reservations, employee shifts, clean and neat hotel employees, visually attractive public areas, and convenient hours tailored to customer needs. Proposals to improve the quality of service at Hotel Grand Liana include checking the equipment every once in a while, replacing equipment that has been frequently damaged, recruiting supervisors, training new employees, providing bulletin boards in the reception area, etc. With this improvement is expected Hotel Grand Liana can retain customers and even get new customers.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan, perlindungan, penghiburan, dan kasih karunia-Nya yang selalu diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Grand Liana dengan Menggunakan LODGSERV dan *Importance-Performance Analysis*.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh siding sarjana di Fakultas Teknologi Industri Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah ditulis ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran dari para pembaca akan diterima oleh penulis sebagai masukan dan perbaikan untuk penelitian di masa mendatang. Penulis hendak menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing Skripsi Kualitas Jasa atas ilmu, waktu, tenaga, kesabaran, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama masa bimbingan.
2. Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. dan Ibu Paulina Kus Ariningsih, S.T., M.Sc., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini.
3. Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., MIM dan Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T., M.T., selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan kritik dan saran terhadap skripsi ini.
4. Orang tua penulis, yaitu Liong Tat atau Budi Irianto di surga dan Titin, yang telah merawat, mendidik, dan mendukung penulis sejak di dalam kandungan sampai dewasa.
5. Kakak dan adik penulis, yaitu Lyliana Irianto, Febryana Irianto, dan Julyana Ayu Marshanda Irianto yang sudah menjadi semangat dan bantuan kepada penulis ketika menulis penelitian ini.
6. Seluruh *staff* manajemen dan karyawan Hotel Grand Liana yang telah memberikan izin, bantuan, dan perhatian selama melakukan penelitian di Hotel Grand Liana.

7. Seluruh dosen di Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berarti selama masa studi penulis.
8. Sevira dan Lauwni yang menemani dan membantu penulis selama mengerjakan skripsi hingga sidang skripsi.
9. Kevin yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan perhatian kepada penulis selama mengerjakan skripsi dan mempersiapkan sidang skripsi.
10. Irene, Nia, Agnes, Hendra, Ocha, Rickson, Leo, Brian, Valen, Rizal, Felix, Arief, Deo, dan Chris yang telah menjadi teman bermain dan belajar selama masa kuliah 4 tahun ini.
11. Kelompok UNION: Christin, Hendra, Steven, dan Talim yang sudah menjadi *partner* mengerjakan praktikum selama 1,5 tahun.
12. Teman-teman Teknik Industri dari kelas C 2013 yang telah memberikan semangat, canda, dan tawa selama 3,5 tahun di Universitas Katolik Parahyangan.
13. Responden yang telah meluangkan waktunya dan berpartisipasi dalam penelitian ini.
14. Semua pihak yang membantu penulis dalam melakukan penulisan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa mau memberikan berkat dan anugerah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan. Terima kasih atas segala perhatian yang diberikan.

Bandung, 28 Juli 2017

Mariana Irianto

## 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>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-8
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-9
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-9
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kualitas Jasa .....	II-3
II.3 Hotel .....	II-5
II.4 Model SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ) .....	II-7
II.5 LODGSERV .....	II-9
II.6 Metode IPA ( <i>Importance-Performance Analysis</i> ) .....	II-11
II.7 Metode Pengumpulan Data .....	II-12
II.8 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-14
II.9 Skala Pengukuran .....	II-16
II.10 Uji Reliabilitas .....	II-18
II.11 Uji Validitas .....	II-19
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>III-1</b>
III.1 Profil Perusahaan .....	III-1
III.2 Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan Grand Liana Hotel .....	III-1



III.3 Penyusunan Kuesioner .....	III-3
III.4 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian .....	III-5
III.5 Rekapitulasi Profil Responden .....	III-6
III.6 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	III-15
III.6.1 Uji Reliabilitas .....	III-15
III.6.2 Uji Validitas .....	III-15
III.7 Kualitas Layanan .....	III-17
III.8 Penentuan Prioritas Perbaikan .....	III-18
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN ..</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Penentuan Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden.....	IV-7
IV.3 Analisis SERVQUAL Score .....	IV-11
IV.3.1 Memperbaiki Kesalahan dengan Cepat (Atribut 3).....	IV-12
IV.3.2 Pelayanan yang Sesuai dengan yang Dijanjikan dengan Te- pat Waktu (Atribut 4) .....	IV-13
IV.3.3 Hotel mendukung Karyawannya Agar Melakukan Pekerjaannya dengan Baik (Atribut 7).....	IV-14
IV.3.4 Karyawan Memiliki Pengetahuan Mengenai Pelayanan Hotel dan Luar Hotel (Atribut 8).....	IV-15
IV.3.5 Pelayanan yang Cepat (Atribut 10) .....	IV-15
IV.3.6 Memberikan Usaha Lebih untuk Mengatasi Permintaan Khusus (Atribut 12).....	IV-16
IV.3.7 Makanan dan Minuman Berkualitas Tinggi (Atribut 14).....	IV-16
IV.3.8 Ruang yang Menarik secara Visual (Atribut 15) .....	IV-16
IV.3.9 Dekorasi yang Sesuai dengan Citra Hotel (Atribut 16).....	IV-17
IV.3.10 Peralatan yang Modern (Atribut 18) .....	IV-18
IV.3.11 Pelanggan Merasa Spesial dan Berharga (Atribut 19) .....	IV-18
IV.3.12 Tidak Memberikan Birokrasi yang Berbelit-Belit Kepada Pelanggan (Atribut 20) .....	IV-18
IV.3.13 Karyawan Simpati Kepada Pelanggan (Atribut 21) .....	IV-18
IV.3.14 Karyawan Hotel yang Sensitif pada Kebutuhan Pelanggan (Atribut 22) .....	IV-19
IV.3.15 Mengantisipasi Kebutuhan Individu (Atribut 24) .....	IV-19
IV.3.16 <i>Complimentary Service</i> (Atribut 25).....	IV-19

IV.3.17 Restoran dan <i>Room Service</i> yang Mencakup Menu Sehat (Atribut 26) .....	IV-20
IV.4 Analisis Prioritas Perbaikan menggunakan IPA .....	IV-20
IV.4.1 Peralatan yang Berfungsi dengan Baik (Atribut 1) .....	IV-22
IV.4.2 Keandalan dan Konsistensi (Atribut 2) .....	IV-23
IV.4.3 Karyawan Terlatih dan Berpengalaman (Atribut 5) .....	IV-24
IV.4.4 Kenyaman Pelanggan (Atribut 6) .....	IV-25
IV.4.5 Memiliki Pengetahuan untuk Reservasi (Atribut 9) .....	IV-25
IV.4.6 Pergantian Karyawan untuk <i>Shift</i> Kerja (Atribut 11) .....	IV-26
IV.4.7 Karyawan Berpenampilan Bersih dan Rapi (Atribut 13) .....	IV-27
IV.4.8 Bangunan, Lobby, dan Area Publik yang Menarik secara Vi- sual (Atribut 17) .....	IV-28
IV.4.9 <i>Convenient Hours</i> yang Sesuai dengan Kebutuhan Pelang- gan (Atribut 23) .....	IV-28
IV.5 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	IV-29
IV.5.1 Peralatan yang Berfungsi dengan Baik (Atribut 1) .....	IV-29
IV.5.2 Keandalan dan Konsistensi (Atribut 2) .....	IV-33
IV.5.3 Karyawan Terlatih dan Berpengalaman (Atribut 5) .....	IV-35
IV.5.4 Kenyaman Pelanggan (Atribut 6) .....	IV-36
IV.5.5 Memiliki Pengetahuan untuk Reservasi (Atribut 9) .....	IV-38
IV.5.6 Pergantian Karyawan untuk <i>Shift</i> Kerja (Atribut 11) .....	IV-39
IV.5.7 Karyawan Berpenampilan Bersih dan Rapi (Atribut 13) .....	IV-40
IV.5.8 Bangunan, Lobby, dan Area Publik yang Menarik secara Vi- sual (Atribut 17) .....	IV-41
IV.5.9 <i>Convenient Hours</i> yang Sesuai dengan Kebutuhan Pelang- gan (Atribut 23) .....	IV-42
IV.6 Rekapitulasi Usulan Perbaikan .....	IV-43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan .....	V-1
V.2 Saran .....	V-3
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Penurunan Okupansi Hotel Grand Liana Tahun 2015-2016.....	I-3
Tabel I.2 Tingkat Okupansi Hotel Grand Liana Tahun 2015-2016 .....	I-4
Tabel II.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Rating Bintang .....	II-6
Tabel III.1 Atribut Penelitian .....	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden .....	III-6
Tabel III.3 Rekapitulasi Usia Responden .....	III-7
Tabel III.4 Rekapitulasi Asal Responden.....	III-7
Tabel III.5 Rekapitulasi Waktu Menginap Responden.....	III-8
Tabel III.6 Rekapitulasi Lama Menginap Responden.....	III-9
Tabel III.7 Rekapitulasi Tujuan Menginap Responden.....	III-10
Tabel III.8 Rekapitulasi Pekerjaan Responden .....	III-11
Tabel III.9 Rekapitulasi Menginap Responden.....	III-11
Tabel III.10 Rekapitulasi Alasan Memilih Grand Liana Hotel .....	III-13
Tabel III.11 Rekapitulasi Kendaraan yang Digunakan Responden .....	III-13
Tabel III.12 Rekapitulasi Area yang Paling Sering Dikunjungi Responden .....	III-14
Tabel III.13 Nilai Korelasi <i>Pearson</i> Setiap Atribut.....	III-16
Tabel III.14 <i>SERVQUAL Score</i> .....	III-17
Tabel III.15 Nilai Korelasi <i>Pearson</i> Setiap Atribut.....	III-15
Tabel III.16 Pengelompokkan Atribut Berdasarkan Metode IPA .....	III-20
Tabel IV.1 Usulan Waktu Pengecekan Peralatan .....	IV-32
Tabel IV.2 Rekapitulasi Usulan Perbaikan .....	IV-44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Metodologi Penelitian .....	I-10
Gambar II.1 Konsep Model SERVQUAL .....	II-8
Gambar II.2 Contoh Peta <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	II-11
Gambar III.1 Jenis Kelamin Responden.....	III-6
Gambar III.2 Usia Responden.....	III-7
Gambar III.3 Asal Provinsi Responden .....	III-8
Gambar III.4 Waktu Menginap Responden .....	III-9
Gambar III.5 Lama Menginap Responden .....	III-9
Gambar III.6 Tujuan Menginap Responden .....	III-10
Gambar III.7 Pekerjaan Responden.....	III-11
Gambar III.8 Responden Menginap Bersama Siapa.....	III-12
Gambar III.9 Alasan Memilih Grand Liana Hotel.....	III-12
Gambar III.10 Kendaraan yang Digunakan Ketika Menginap .....	III-13
Gambar III.11 Area yang Paling Sering Dikunjungi .....	III-14
Gambar III.12 Pemetaan Seluruh Atribut Menggunakan Metode IPA.....	III-19
Gambar IV.1 Tampilan Kamar Hotel Grand Liana.....	IV-17
Gambar IV.2 Tampak Luar Hotel Grand Liana.....	IV-17
Gambar IV.3 <i>Fishbone</i> Atribut 1 .....	IV-30
Gambar IV.4 <i>Fishbone</i> Atribut 2.....	IV-33
Gambar IV.5 Penggunaan <i>Tag Gun</i> pada Pakaian.....	IV-35
Gambar IV.6 <i>Fishbone</i> Atribut 5.....	IV-36
Gambar IV.7 <i>Fishbone</i> Atribut 6.....	IV-37
Gambar IV.8 <i>Fishbone</i> Atribut 9.....	IV-38
Gambar IV.9 <i>Fishbone</i> Atribut 11 .....	IV-39
Gambar IV.10 <i>Fishbone</i> Atribut 13.....	IV-40
Gambar IV.11 <i>Fishbone</i> Atribut 17 .....	IV-41
Gambar IV.12 <i>Fishbone</i> Atribut 23.....	IV-43

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A: Kuesioner
- Lampiran B: Data Tingkat Kepentingan Atribut
- Lampiran C: Data Tingkat Ekspektasi Atribut
- Lampiran D: Data Tingkat Persepsi Atribut
- Lampiran E: *SERVQUAL Score*
- Lampiran F: Profil Responden

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia bisnis yang semakin berkembang seiring berjalannya waktu, sebuah bisnis harus memiliki keunggulan yang ditawarkan dibandingkan dengan para kompetitor yang ada. Sebuah bisnis perlu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merupakan hal utama dan penting yang perlu diperhatikan agar bisnis dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya di dalam persaingan yang semakin ketat. Pada bisnis di bidang jasa, sangat penting bagi perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Dengan pemenuhan kepuasan pelanggan, dapat menumbuhkan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. Kesetiaan dari pelanggan terhadap jasa yang diberikan perusahaan kemudian menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2012:356), jasa adalah tindakan atau performansi yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun bagi orang yang membelinya. Bisnis di bidang jasa bermacam-macam, salah satunya adalah bisnis perhotelan. Dalam proses penawaran jasa oleh suatu hotel dibutuhkan kualitas yang baik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Kualitas jasa pada bisnis perhotelan menjadi hal utama untuk mendatangkan keuntungan. Pada bisnis ini jasa yang ditawarkan bukan hanya kamar dengan berbagai tipe melainkan juga fasilitas hotel yang memadai, serta pelayanan dari karyawan hotel yang ramah, cepat, dan tanggap agar pelanggan merasa semakin puas.

Sebuah perusahaan dapat berjalan bergantung pada kemampuannya dalam menghasilkan keuntungan. Keuntungan tersebut dapat diperoleh dengan

mengusahakan terjadinya kepuasan dari pelanggan. Sebuah hotel harus dapat memuaskan pelanggan yang datang ke hotel tersebut agar para pelanggan mau untuk kembali datang setelah pernah merasakan jasa yang diberikan kepadanya. Dengan begitu maka kesempatan terbangunnya loyalitas dari para pelanggan akan semakin besar sehingga para pelanggan tidak akan pindah ke hotel lain setelah merasakan pelayanan di suatu hotel (Tjiptono, 2002:102).

Hotel Grand Liana merupakan salah satu bisnis perhotelan yang menawarkan jasa kepada pelanggan. Hotel ini berlokasi di tempat yang cukup strategis yaitu berada pada jalur perjalanan dari luar kota menuju Cilacap, Jawa Tengah. Saat ini, fasilitas kamar yang tersedia adalah sebanyak 30 kamar. Fasilitas yang tersedia di hotel ini adalah kamar ber-AC, area parkir, televisi, *laundry, hot & cool water, meeting room*, taksi, restoran, dan karaoke keluarga.

Bisnis perhotelan merupakan salah satu ajang bisnis yang cukup pesat perkembangannya, termasuk di Cilacap. Berdasarkan wawancara dengan Ketua Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Cilacap, Amin Suwanto, salah satu magnet bisnis perhotelan di Kabupaten Cilacap adalah banyaknya proyek-proyek besar seperti PLTU yang dilakukan di wilayah Cilacap. Kabupaten Cilacap memang merupakan salah satu lokasi yang banyak digunakan untuk menjalankan proyek, diantaranya PTLU, Holcim, dan Pertamina. Hal ini menyebabkan banyaknya pebisnis atau karyawan yang mengunjungi Cilacap untuk berbisnis. Menurut data dari PHRI Cilacap hingga saat ini ada 50 hotel yang ada di Kabupaten Cilacap namun jumlahnya selalu bertambah karena hampir setiap tahun selalu bermunculan hotel-hotel baru. Banyaknya jumlah hotel di Cilacap menyebabkan terjadinya persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat dari waktu ke waktu. Dengan semakin ketatnya persaingan bisnis perhotelan di Cilacap, dibutuhkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dapat menjadi daya tarik para pelanggan terhadap suatu hotel. Dengan begitu eksistensi sebuah hotel dapat dipertahankan dengan banyaknya pesaing di wilayah tersebut.

Sebagai salah satu hotel yang berada di Kabupaten Cilacap, Hotel Grand Liana turut mengalami dampak dari persaingan bisnis perhotelan yang ketat. Hotel Grand Liana mengalami penurunan okupansi pada tahun 2016 dibandingkan dengan tahun 2015. Data mengenai tingkat okupansi dapat dilihat pada Tabel I.1. Data ini diperoleh dari *staff* administrasi di Hotel Grand Liana.

Tabel I.1 Data Penurunan Okupansi Hotel Grand Liana Tahun 2015-2016

Bulan	Jumlah Hunian Kamar		Persentase Penurunan
	Tahun 2015	Tahun 2016	
Januari	337	302	10,39%
Februari	405	361	10,86%
Maret	521	425	18,43%
April	411	370	9,98%
Mei	411	363	11,68%
Juni	388	169	56,44%
Juli	277	342	-23,47%
Agustus	261	348	-33,33%
September	315	346	-9,84%
Oktober	357	242	32,21%
November	378	337	10,85%
Desember	365	429	-17,53%
<b>Total</b>	<b>4.426</b>	<b>4.034</b>	

Berdasarkan data pada Tabel I.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan hampir pada setiap bulannya di tahun 2016 apabila dibandingkan dengan jumlah pelanggan di tahun 2015. Kenaikan jumlah pelanggan kamar hanya terjadi pada bulan Juli, Agustus, September, dan Desember. Dari hasil wawancara dengan pihak manajemen Hotel Grand Liana, kenaikan yang terjadi pada bulan Juli, Agustus, September, dan Desember 2016 disebabkan karena adanya rombongan dari luar kota yang menginap di hotel tersebut dalam jangka waktu antara satu hingga dua minggu berturut-turut sehingga menyebabkan kamar hotel yang penuh selama beberapa waktu di bulan tersebut sehingga jumlah okupansi kamar pada bulan tersebut pun tinggi. Apabila dilihat dari rata-ratanya, penurunan okupansi di Hotel Grand Liana pada tahun 2016 dibandingkan tahun sebelumnya adalah 8,86% per bulannya. Apabila tingkat okupansi di Hotel Grand Liana semakin menurun dari tahun ke tahun maka akan mengancam eksistensi bisnis hotel ini. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai penyebab dari penurunan yang terjadi ini agar Hotel Grand Liana dapat memperoleh keuntungan yang lebih tinggi dari sebelumnya.

Masalah juga terjadi dari tingkat okupansi yang masih belum mencapai angka yang memuaskan. Tingkat okupansi Hotel Grand Liana setiap bulannya masih terbilang rendah. Tingkat okupansi tersebut dapat dilihat pada Tabel I.2.



Tabel I.2 Tingkat Okupansi Hotel Grand Liana Tahun 2015-2016

Bulan	Tingkat Okupansi	
	Tahun 2015	Tahun 2016
Januari	36,24%	32,47%
Februari	48,21%	41,49%
Maret	56,02%	45,70%
April	45,67%	41,11%
Mei	44,19%	39,03%
Juni	43,11%	18,78%
Juli	29,78%	36,77%
Agustus	28,06%	37,42%
September	35,00%	38,44%
Oktober	38,39%	26,02%
November	42,00%	37,44%
Desember	39,25%	46,13%
<b>Rata-Rata</b>	<b>40,49%</b>	<b>36,74%</b>

Berdasarkan fakta penurunan jumlah hunian kamar pada tahun 2016 dan rendahnya tingkat okupansi di Hotel Grand Liana, maka perlu dilakukan identifikasi dan perumusan masalah yang menyebabkan terjadinya hal tersebut. Sebagai bisnis yang bergerak di bidang jasa, fasilitas dan pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada pendapatan usaha. Hal ini disebabkan karena fasilitas dan pelayanan merupakan hal utama yang dijual oleh hotel kepada para pelanggan. Oleh karena itu, proses identifikasi masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat dari sudut pandang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Grand Liana.

## I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada identifikasi masalah mengenai kualitas jasa di Hotel Grand Liana, dilakukan proses observasi dan wawancara kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan hotel tersebut. Hal pertama yang dilakukan adalah melakukan wawancara dengan pihak manajemen Hotel Grand Liana mengenai masalah-masalah yang dihadapi terkait kualitas pelayanan. Pada proses wawancara ini diperoleh informasi bahwa pihak manajemen memang merasa adanya kekurangan pada pelayanan dan kualitas jasa yang diberikan oleh hotel kepada para pelanggannya melalui banyaknya keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan. Dengan adanya perencanaan penambahan jumlah kamar yang akan dilakukan oleh pihak

hotel antara kurun waktu satu hingga dua tahun ke depan, pihak manajemen hotel membutuhkan adanya perbaikan terhadap jasa yang menjadi modal utama untuk menarik minat para pelanggan terhadap Hotel Grand Liana dan menghasilkan pelanggan yang loyal pada hotel tersebut. Permasalahan jasa yang dihadapi oleh hotel ini diantaranya adalah pelayanan dari karyawan hotel, variasi makanan yang kurang dan rasa makanan yang kurang stabil, kebersihan dari kamar hotel, penataan ruangan dan lorong kamar yang kurang rapi, dan penyampaian informasi yang masih terbatas.

Selain melakukan wawancara dengan pihak manajemen hotel, dilakukan juga wawancara dengan beberapa pelanggan yang sudah pernah dan sedang menginap di Hotel Grand Liana. Dari 15 pelanggan yang sudah diwawancarai, ternyata semua pelanggan itu masih memiliki keluhan terkait jasa yang diberikan oleh Hotel Grand Liana. Pelanggan yang diwawancarai itu memiliki pekerjaan dan tujuan menginap yang berbeda-beda, yaitu ada yang menginap bersama keluarga untuk berlibur atau mengunjungi saudara, *salesman*, kontraktor, pegawai negeri, dan orang-orang yang sedang memiliki keperluan bisnis dan pribadi di wilayah Cilacap. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, 11 dari 15 pelanggan mengatakan akan berpindah ke hotel lain apabila menemukan hotel dengan kualitas pelayanan lebih baik dengan harga yang tidak berbeda jauh dengan Hotel Grand Liana. Melalui hasil wawancara yang dilakukan, sebagian besar pelanggan yang diwawancarai cukup sering mengunjungi Cilacap untuk mengurus keperluan. Hal ini menyebabkan para pelanggan tersebut dapat digunakan sebagai responden dalam rangka mencari tahu penyebab penurunan kualitas pelayanan di Hotel Grand Liana. Walaupun datang ke Cilacap untuk urusan pekerjaan, namun hampir semua pelanggan memilih hotel dan memesan hotel secara pribadi, bukan dari perusahaan yang menugaskan perjalanan bisnis tersebut. Dalam pemilihan hotel yang jumlahnya cukup banyak di Cilacap dan letaknya yang berdekatan, para pelanggan mendapatkan rekomendasi dari orang lain. Oleh karena itu, penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk membuat para pelanggan merekomendasikan Hotel Grand Liana sebagai tempat menginap kepada rekan kerjanya.

Salah satu keluhan pelanggan yang paling banyak adalah kamar yang kurang bersih, terlebih kamar mandi. Tidak hanya kamar mandi di kamar saja, *toilet* yang terletak di dekat *front office* pun dirasa kurang nyaman untuk digunakan

karena kurangnya kebersihan. Adapun pelanggan yang mengeluh mengenai fasilitas yaitu AC, wifi, fasilitas transportasi, dan *laundry*. Fasilitas AC yang ada di setiap kamar ternyata memang berbeda-beda, ada beberapa kamar yang AC-nya kurang dingin karena umur pakai yang sudah lama. Hotel Grand Liana juga menyediakan jasa transportasi untuk pelanggan yang ingin diantar ke suatu tempat karena tidak membawa kendaraan selama di Cilacap. Ternyata fasilitas transportasi ini dirasa kurang baik layanannya bagi pelanggan karena supir yang berpenampilan kurang rapi dan mobil yang kurang nyaman. Dari pelanggan yang telah diwawancarai, ternyata ada beberapa pelanggan yang menggunakan fasilitas *laundry* untuk pakaian pribadi yang disediakan oleh Hotel Grand Liana selama menginap di hotel tersebut. Pelanggan tersebut memiliki keluhan pakaian yang bertukar dengan pelanggan lainnya.

Beberapa pelanggan juga mengeluh mengenai rasa makanan yang disediakan oleh Hotel Grand Liana. Para pelanggan mengatakan bahwa rasa makanan di hotel tersebut tidak stabil padahal makanannya sama. Keluhan mengenai koki yang tidak tersedia ketika akan memesan makanan juga dialami oleh beberapa pelanggan sehingga pelanggan tidak dapat memesan makanan pada waktu tersebut. Beberapa pelanggan juga merasa kekurangan ketika ada wilayah hotel yang tampak gelap di malam hari karena lampu yang tidak dinyalakan tepat waktu ketika hari mulai gelap. Beberapa lampu di depan kamar yang kosong pun tidak dinyalakan, namun ternyata hal ini menyebabkan salah satu ketidakpuasan bagi pelanggan karena itu masuk ke dalam jarak pandang pelanggan tersebut. Bukti dari keluhan-keluhan tersebut juga didukung dengan observasi yang sudah dilakukan oleh penulis di Hotel Grand Liana.

Dalam mengatasi beberapa masalah, pihak manajemen hotel memang sudah bersikap secara reaktif terhadap keluhan yang diterima dari para pelanggannya, namun upaya yang sudah dilakukan masih belum cukup besar untuk dapat mengatasi permasalahan-permasalahan kualitas pelayanan yang ada di hotel tersebut. Hal ini disebabkan karena masukan dan keluhan hanya diperoleh dengan cara yang terbilang masih minimum. Pihak manajemen hotel belum pernah mencari tahu secara langsung dan mendetail kepada para pelanggan mengenai kekurangan kualitas pelayanan di hotel yang dapat menyebabkan pelanggan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan Hotel Grand Liana. Permasalahan yang diketahui oleh pihak manajemen hotel untuk saat ini mayoritas

diperoleh dari pihak internal hotel saja, yaitu dari para karyawan di hotel itu sendiri. Selain itu, beberapa permasalahan juga diketahui dari keluhan yang diberikan oleh para pelanggan selama merasakan pelayanan di Hotel Grand Liana.

Penelitian yang dilakukan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di Hotel Grand Liana, dimulai dengan mengevaluasi kualitas jasa saat ini. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa saat ini adalah model SERVQUAL. Model ini dipilih karena model ini merupakan pendekatan yang cukup sering digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang membandingkan harapan pelanggan sebelum jasa diberikan dengan persepsi pelanggan terhadap jasa yang diberikan (Gronroos, 2007). SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga diperoleh nilai gap (kesenjangan). Gap atau kesenjangan ini menunjukkan selisih antara persepsi dan harapan dari para pelanggan sehingga nilai dari kualitas setiap atribut dapat diketahui. Persepsi pelanggan dapat digunakan sebagai parameter dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Grand Liana. Model ini sudah banyak diterapkan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan pada bidang bisnis hotel dan restoran.

Setelah memperoleh tingkat kualitas pelayanan saat ini, hal selanjutnya yang dilakukan adalah mengevaluasi tingkat kepentingan dari setiap atribut untuk mengetahui hal-hal yang menjadi prioritas dalam perbaikan. Metode yang digunakan untuk menentukan prioritas ini adalah *Importance-Performance Analysis*. Penentuan prioritas menggunakan metode ini adalah dengan membandingkan performansi dan kepentingan setiap atribut di mata pelanggan. IPA sudah banyak diterapkan dalam penelitian untuk menentukan prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai bidang jasa. Metode ini merupakan metode yang mudah untuk diaplikasikan agar dapat dilakukan pengembangan bisnis yang efektif. Hal ini diketahui dari jurnal yang ditulis oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Dengan IPA, dapat diketahui atribut yang memiliki nilai performansi relatif yang tinggi namun performansi perusahaannya masih rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan segera. Selain itu juga dapat diketahui atribut yang perlu dipertahankan performansinya. Dengan mengetahui prioritas tersebut maka mempermudah dalam menentukan usulan perbaikan kualitas pelayanan.

Dari proses identifikasi masalah yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Grand Liana saat ini?
2. Apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Grand Liana?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat diberikan terkait masalah kualitas pelayanan yang ada di Hotel Grand Liana?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan, dibutuhkan beberapa batasan masalah dan asumsi penelitian. Batasan masalah dibutuhkan agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih fokus. Beberapa batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Fasilitas karaoke di Hotel Grand Liana tidak termasuk objek penelitian karena mayoritas pelanggannya bukanlah pelanggan yang menginap di Hotel Grand Liana dan perbedaan kepengurusan dengan Hotel Grand Liana.
2. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah menginap di Hotel Grand Liana setidaknya satu kali.
3. Penelitian ini tidak sampai pada tahap implementasi.

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kondisi yang ada pada Grand Liana tidak berubah selama masa penelitian dilakukan.
2. Tidak ada perubahan kebijakan di Hotel Grand Liana mengenai pelayanan selama masa penelitian.

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

Pada tahap sebelumnya sudah dilakukan perumusan masalah pada penelitian yang dilakukan di Hotel Grand Liana. Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat dapat diketahui tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kualitas pelayanan Hotel Grand Liana saat ini menggunakan metode SERVQUAL.
2. Mengetahui yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Grand Liana menggunakan metode IPA.
3. Menentukan usulan perbaikan yang dapat diberikan terkait masalah kualitas pelayanan yang ada di Hotel Grand Liana.

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

Penelitian yang dilakukan di Hotel Grand Liana diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak yang membaca penelitian ini. Manfaat dari penelitian terhadap kualitas pelayanan Hotel Grand Liana yang dilakukan adalah sebagai berikut.

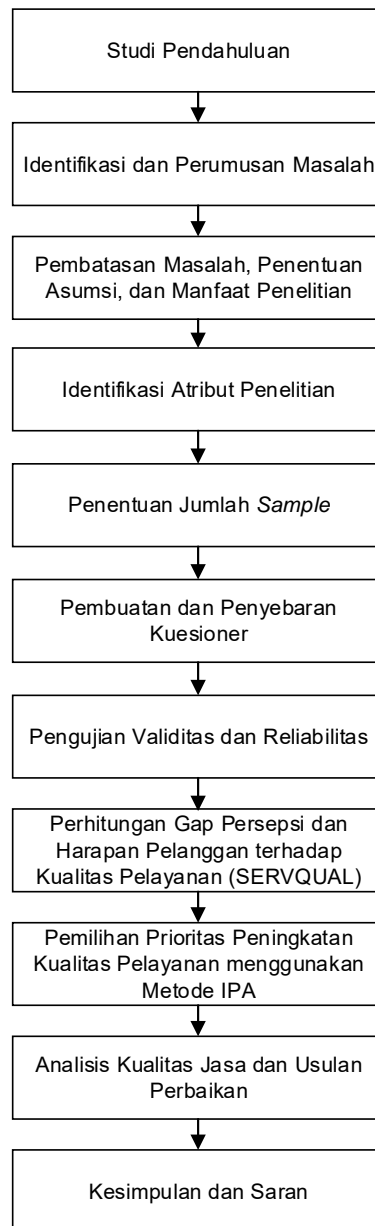
1. Bagi Hotel Grand Liana
  - a. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Grand Liana saat ini.
  - b. Sebagai sumber informasi untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi Pembaca
  - a. Sebagai referensi dan informasi tambahan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada bisnis perhotelan.
  - b. Sebagai landasan penelitian yang akan datang.

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

Penelitian yang dilakukan di Hotel Grand Liana melalui beberapa tahapan. Tahapan tersebut tersusun dalam metodologi penelitian yang dapat dilihat pada Gambar I.1. Penjelasan untuk setiap tahap dalam metodologi penelitian adalah sebagai berikut.

1. Studi Pendahuluan  
Pada tahap studi pendahuluan, yang dilakukan adalah menentukan topik yang akan diteliti beserta objek yang diteliti. Pada penelitian ini, objek penelitian yang dipilih adalah Hotel Grand Liana dimana objek ini merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa. Hal ini menyebabkan Hotel Grand Liana dapat dijadikan sebagai objek penelitian untuk topik yang sudah dipilih, yaitu kualitas jasa. Dalam melakukan studi

pendahuluan, yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara dengan pihak manajemen hotel dan beberapa pelanggan yang sudah pernah menginap di hotel tersebut agar peneliti dapat mengetahui gambaran kondisi dari objek yang diteliti. Selain itu juga dilakukan studi literatur dari beberapa sumber untuk meningkatkan pengetahuan peneliti mengenai topik kualitas jasa.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**  
Tahap selanjutnya adalah melakukan identifikasi dan perumusan masalah yang ada di Hotel Grand Liana. Dalam melakukan identifikasi dan perumusan masalah, digunakan data tingkat hunian Hotel Grand Liana selama tahun 2015 dan 2016 dan informasi yang diperoleh selama proses wawancara dengan pihak manajemen hotel serta beberapa pelanggan hotel tersebut.
3. **Pembatasan Masalah, Penentuan Asumsi, dan Manfaat Penelitian**  
Setelah mendapatkan masalah yang diteliti, maka perlu dilakukan pembuatan batasan masalah, asumsi dan manfaat dari penelitian. Batasan masalah dibutuhkan untuk mengetahui yang dilakukan dan tidak dilakukan dalam penelitian. Asumsi dibutuhkan sebagai dasar berpikir awal dalam memulai penelitian. Manfaat penelitian dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah yang ditentukan sebelumnya.
4. **Identifikasi Atribut Penelitian**  
Dalam mewujudkan tujuan dari penelitian dibutuhkan identifikasi atribut penelitian sebagai ukuran dalam penelitian. Atribut penelitian dapat diperoleh dari hasil wawancara dan studi literatur.
5. **Penentuan Jumlah *Sample***  
Agar dapat melakukan penentuan jumlah *sample*, perlu dilakukan penentuan metode *sampling*. Jumlah *sample* ini menunjukkan jumlah responden minimal yang harus diperoleh untuk penelitian.
6. **Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner**  
Berdasarkan atribut-atribut penelitian yang ditentukan sebelumnya, disusunlah kuesioner agar dapat diperoleh data yang akan digunakan sebagai pengukuran dalam penelitian. Kuesioner yang telah dibuat kemudian disebarakan kepada sejumlah responden yang pernah menginap di Hotel Grand Liana setidaknya satu kali. Selain itu juga perlu dilakukan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang pernah menginap di Hotel Bhima Indah.
7. **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**  
Data yang diperoleh dari hasil kuesioner kemudian diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan kesesuaian dan ketepatan fungsi alat ukur. Dengan melakukan uji validitas dapat



diketahui apakah atribut penelitian sudah sesuai sebagai alat ukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas dibutuhkan untuk menunjukkan keandalan alat ukur yang digunakan. Setelah data dari hasil penyebaran kuesioner sudah dinyatakan valid dan reliabel, maka dapat dilakukan pengolahan data.

8. Perhitungan Gap Persepsi dan Harapan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui tingkat performansi pelayanan di Hotel Grand Liana dan Hotel Bhima Indah. Data diolah menggunakan metode SERVQUAL, yaitu menghitung selisih persepsi dan harapan para pelanggan terhadap atribut penelitian.

9. Pemilihan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan menggunakan IPA

Pengolahan data selanjutnya yang dilakukan adalah dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Metode ini berguna untuk mengetahui atribut yang paling penting bagi pelanggan dalam kualitas pelayanan sehingga perlu diperbaiki oleh pihak manajemen Hotel Grand Liana. Dengan begitu kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Dalam metode ini, dibuat peta dari atribut penelitian dengan memanfaatkan nilai rata-rata performansi Hotel Grand Liana dengan tingkat kepentingan masing-masing atribut berdasarkan penilaian pelanggan.

10. Analisis Kualitas Jasa dan Usulan Perbaikan

Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode SERVQUAL dan IPA dapat dilakukan analisis terhadap permasalahan kualitas pelayanan yang ada di Hotel Grand Liana. Dengan begitu dapat dilakukan penentuan usulan perbaikan untuk masalah-masalah yang dianggap penting dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga diharapkan terjadi peningkatan jumlah pelanggan.

11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir dilakukan pembuatan kesimpulan yang menampilkan ringkasan dari hasil penelitian yang dilakukan. Selain itu juga diberikan saran kepada pembaca untuk pengembangan penelitian di masa mendatang.

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan di Hotel Grand Liana adalah sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka mencakup kumpulan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Teori ini dibutuhkan agar dalam melaksanakan penelitian, peneliti lebih mudah dalam memahaminya. Selain itu teori ini juga membantu dalam pengolahan data dan menganalisis permasalahan.

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

Bab pengumpulan dan pengolahan data berisi kumpulan informasi dari kuesioner yang disebarakan ke beberapa responden. Hasil kuesioner tersebut kemudian digunakan sebagai data untuk melakukan pengolahan data sehingga dapat diketahui performansi pelayanan di Hotel Grand Liana melalui SERVQUAL Score. Selain itu juga dapat dilakukan prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode IPA.

### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Bab analisis dan usulan perbaikan berisi hasil analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya serta usulan perbaikan yang perlu diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Grand Liana.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian yang dilakukan kemudian disimpulkan dalam bab ini. Selain itu disertakan juga saran untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya yang sebaiknya dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan.