

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

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Vony

NPM : 2013610017



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Vony
NPM : 2013610017
Jufusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : *USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI HOTEL X DENGAN METODE IMPROVEMENT
GAP ANALYSIS*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2017

Ketua Jurusan Teknik Industri

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

Pembimbing Tunggal

(Hanky Fransiscus, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,



Nama : Vony

NPM : 2013610017

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI HOTEL X DENGAN 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, 3 Agustus 2017

Vony
2013610017

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan kota yang sangat terkenal dengan sektor pariwisatanya. Pertumbuhan jumlah wisatawan di kota Bandung terus meningkat dari tahun ke tahun. Akan tetapi, pertumbuhan tersebut tidak diikuti dengan peningkatan jumlah wisatawan yang menginap di kota Bandung. Tingkat hunian kamar hotel yang menurun menyebabkan persaingan hotel di kota Bandung menjadi semakin ketat.

Hotel X merupakan hotel berbintang dua yang telah berdiri sejak tahun 1973. Pada tahun 2014, Hotel X melakukan pergantian nama, fasilitas, dan manajemen hotel. Dengan banyaknya hotel baru di kota Bandung, Hotel X kini dihadapkan kepada persaingan yang ketat dimana terjadi penurunan jumlah pelanggan hotel. Pelanggan hotel juga sering memberikan keluhan mengenai pelayanan yang disediakan oleh Hotel X. Keluhan-keluhan yang disampaikan menunjukkan adanya ketidakpuasan dari pelanggan Hotel.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut kepuasan yang menjadi prioritas untuk diberikan usulan perbaikan. Pencarian atribut dengan menggunakan metode CIT (*Critical Incident Technique*) dan studi literatur dari dua jurnal berbeda. Hasil rekapitulasi atribut terdiri dari 26 atribut. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 140 responden yang merupakan pelanggan Hotel X. Selanjutnya, penentuan prioritas perbaikan atribut dilakukan dengan metode *Improvement Gap Analysis*. Hasil pemetaan matriks IGA menunjukkan bahwa terdapat 7 atribut yang berada di kuadran 1 dan 4 atribut yang berada di kuadran 4. Kesebelas atribut tersebut merupakan atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

Atribut yang menjadi prioritas perbaikan antara lain tampilan fisik sarana umum hotel, kejelasan penyampaian informasi dan petunjuk mengenai hotel, tampilan fisik kamar hotel, kebersihan kamar hotel, kelengkapan fasilitas kamar hotel, kebaruan peralatan hotel, variasi menu makanan dan minuman, keamanan hotel secara keseluruhan, kelengkapan fasilitas umum yang disediakan hotel, ketersediaan pekerja hotel saat dibutuhkan, dan perasaan pelanggan hotel. Terdapat 39 usulan perbaikan yang diberikan terhadap 11 atribut tersebut. Dengan melakukan perbaikan seperti yang diusulkan, diharapkan Hotel X mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya.

ABSTRACT

Bandung city is very famous for its tourism sector. Growth in the number of tourists in the city of Bandung continues to increase from year to year. However, the growth is not followed by an increase in the number of tourists staying in the city of Bandung. The decreasing occupancy rate of the hotel room caused the hotel competition in Bandung to become more tight.

Hotel X is a two-star hotel that has been established since 1973. In 2014, Hotel X changed the name, facilities, and hotel management. With the number of new hotels in Bandung, Hotel X is now faced with intense competition where there is a decrease in the number of hotel customers. The hotel's customers also often complain about the services provided by Hotel X. The complaints presented indicate the dissatisfaction of the Hotel's customers.

This research was conducted to find out the satisfaction attributes that become priority for the proposed improvement. The searching for attributes use CIT (Critical Incident Technique) and literature studies from two different journals. The attribute recapitulation result consists of 26 attributes. The distribution of questionnaires was conducted to 140 respondents who were customers of Hotel X. Furthermore, the priority of attribute improvement was done by Improvement Gap Analysis method. IGA matrix results show that there are 7 attributes that are in quadrant 1 and 4 attributes that are in quadrant 4. So there are eleven attributes that become priority improvement.

Attributes of improvement priorities include the physical appearance of the hotel's public facilities, the clarity of information delivery and the hotel's guidance, the physical appearance of the hotel room, the cleanliness of the hotel room, the completeness of the hotel room amenities, the novelty of the hotel's equipment, the variation of the food and beverage menu, the hotel's overall security, completeness of public facilities provided by the hotel, availability of hotel workers when needed, and the feelings of hotel customers. There are 39 proposed improvements to the 11 attributes. By making improvements as proposed, it is expected that Hotel X can increase customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel X Dengan Metode *Improvement Gap Analysis*” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Bantuan dan dukungan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung sangat mempengaruhi penulis hingga bisa sampai pada detik ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T., sebagai dosen pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan pengarahan, bimbingan, masukan, dan semangat selama penyusunan skripsi. Terima kasih juga penulis ucapkan karena telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
2. Ibu Hotna M. Sitorus, S.T., M.M., selaku dosen penguji proposal, yang telah banyak memberi masukan yang berguna untuk penyusunan skripsi.
3. Ibu Cindy Marika, S.T., M.T., selaku dosen penguji proposal dan sidang skripsi yang telah banyak memberi masukan yang berguna untuk penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Alfian, S.T., M.T., selaku dosen penguji sidang skripsi, yang telah banyak memberi masukan yang berguna untuk penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T., selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan dan nasihat kepada penulis saat perwalian.
6. Manajer dan seluruh karyawan Hotel X, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu proses penelitian agar berjalan lancar.

7. Orang tua penulis yaitu Teguh Kasim dan Merianti Wijaya, yang telah membesarkan, mendidik, memberi dukungan, dan selalu mendoakan penulis dalam segala hal, termasuk selama perkuliahan.
8. Tante penulis yaitu Eli Wijaya dan Yuli Wijaya, yang sudah penulis anggap sebagai orang tua sendiri juga. Terima kasih telah merawat penulis sejak kecil, memberi semangat dan dukungan kepada penulis, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
9. Saudara kandung penulis yaitu Stefani, Henny, dan Steven, yang selalu menjadi teman sejati sampai kapanpun.
10. Elga Yuki Kosasih, sebagai pacar yang selalu ada untuk memotivasi penulis agar segera menyelesaikan tugas dengan baik.
11. Teman-teman satu kos dari Palembang, Isabela dan Vivin, yang sudah sering menemani dan menghabiskan waktu bersama selama perkuliahan dan tetap setia di Kos Ciumbuleuit 135 tercinta.
12. Teman-teman SMA, yaitu Tata, Harris, Intan, dan anggota Friendster lainnya, yang meskipun jauh tetapi tetap saling menyemangati satu sama lain.
13. Teman-teman PIZZA dan teman-teman kelas B yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih karena telah berjuang bersama untuk lulus dari TI UNPAR dengan bangga.
15. Teman-teman KMBP dan TI UNPAR, mulai dari kakak kelas maupun adik kelas yang telah memberi dukungan dan saran kepada penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Semua pengalaman senang maupun sedih yang dirasakan penulis saat menyusun skripsi merupakan pengalaman yang sangat berharga dan tak terlupakan. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna sehingga masukan kritik atau saran selalu penulis terima demi kebaikan bersama. Dengan demikian, penulis berharap agar skripsi yang telah dibuat dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Bandung, 19 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Permasalahan.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	I-9
I.4 Tujuan Penelitian	I-9
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-10
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Produk dan Jasa	II-1
II.2 Kualitas Jasa	II-3
II.3 Kepuasan Pelanggan	II-5
II.4 <i>Critical Incident Technique</i>	II-7
II.5 Metode Pengumpulan Data	II-8
II.6 Proses <i>Sampling</i>	II-10
II.7 Skala Pengukuran	II-12
II.8 Validitas	II-16
II.9 Reliabilitas	II-17
II.10 Metode <i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i>	II-18
II.11 <i>Visual Display</i>	II-21
II.12 <i>Tools for Quality Improvement</i>	II-23

II.13 Studi Literatur yang Digunakan	II-24
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Penentuan Atribut Kepuasan Pelanggan Hotel X	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian	III-8
III.3 Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian	III-10
III.3.1 Proses <i>Sampling</i>	III-10
III.3.2 Penyebaran Kuesioner Penelitian	III-11
III.3.3 Rekapitulasi Data Kuesioner Penelitian	III-12
III.4 Pengujian Data.....	III-12
III.4.1 Uji Validitas.....	III-13
III.4.2 Uji Reliabilitas	III-14
III.5 Profil Responden.....	III-14
III.6 Pemetaan Matriks IGA	III-19
III.7 Penentuan Prioritas Perbaikan Atribut	III-23
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Kepuasan Hotel X	IV-1
IV.2 Analisis Pengujian Data	IV-11
IV.2.1 Pengujian Validitas.....	IV-11
IV.2.2 Pengujian Reliabilitas	IV-12
IV.3 Analisis Profil Responden	IV-12
IV.4 Analisis Metode IGA.....	IV-14
IV.5 Usulan Perbaikan.....	IV-16
IV.5.1 Atribut Tampilan Fisik Sarana Umum Hotel (A2).....	IV-17
IV.5.2 Atribut Kejelasan Penyampaian Informasi dan Petunjuk Mengenai Hotel (A8)	IV-23
IV.5.3 Atribut Tampilan Fisik Kamar Hotel (A10)	IV-28
IV.5.4 Atribut Kebersihan Fasilitas Kamar Hotel (A11).....	IV-30
IV.5.5 Atribut Kelengkapan Fasilitas Kamar Hotel (A12)	IV-33
IV.5.6 Atribut Kebaruan Peralatan Hotel (A14).....	IV-35
IV.5.7 Atribut Variasi Menu Makanan dan Minuman (A16)....	IV-38
IV.5.8 Atribut Keamanan Hotel secara Keseluruhan (A4)	IV-40
IV.5.9 Atribut Kelengkapan Fasilitas Umum yang	

Disediakan Hotel (A5)	IV-43
IV.5.10 Atribut Ketersediaan Pekerja Hotel Saat Dibutuhkan (A20)	IV-45
IV.5.11 Atribut Perasaan Pelanggan Hotel (A26)	IV-47
IV.6 Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	<i>Review</i> Pelanggan Hotel X dari Situs <i>Online Travel</i>	I-5
Tabel I.2	Hasil Wawancara	I-7
Tabel II.1	Atribut LODGSERV dari Penelitian Knutson et al. (1991)	II-25
Tabel II.2	Atribut dari Penelitian Gundersen et al. (1996).....	II-26
Tabel III.1	Atribut Hasil Wawancara.....	III-3
Tabel III.2	Atribut LODGSERV yang Digunakan pada Penelitian Ini	III-3
Tabel III.3	Atribut Gundersen yang Digunakan pada Penelitian Ini	III-4
Tabel III.4	Rekapitulasi Atribut Penelitian	III-5
Tabel III.5	Hasil Uji Validitas	III-13
Tabel III.6	Hasil Uji Reliabilitas	III-14
Tabel III.7	Rekapitulasi Hasil Perhitungan IG terhadap Seluruh Atribut	III-20
Tabel III.8	Hasil Standarisasi	III-21
Tabel III.9	Rekapitulasi Atribut pada Matriks IGA	III-22
Tabel III.10	Prioritas Perbaikan Atribut	III-24
Tabel IV.1	Usulan Form Pencatatan Pencucian Tirai	IV-29
Tabel IV.2	Hasil Keputusan Pihak Hotel X terhadap Usulan Perbaikan	IV-49
Tabel IV.3	Rekapitulasi Usulan Perbaikan untuk Setiap Atribut.....	IV-52

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Tingkat Hunian Kamar Hotel X	I-3
Gambar I.2	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian di Hotel X	I-10
Gambar II.1	Matriks IGA	II-20
Gambar II.2	Arti Warna pada Rambu Lalu Lintas	II-22
Gambar II.3	Diagram Sebab Akibat	II-24
Gambar III.1	Grafik Jumlah Atribut	III-2
Gambar III.2	Grafik Jenis Kelamin Responden	III-15
Gambar III.3	Grafik Usia Responden	III-15
Gambar III.4	Grafik Asal Responden	III-16
Gambar III.5	Grafik Jenis Pekerjaan Responden	III-16
Gambar III.6	Grafik Pengalaman Menginap Sebelumnya di Hotel X	III-16
Gambar III.7	Grafik Frekuensi Menginap Sebelumnya di Hotel X	III-17
Gambar III.8	Grafik Lama Menginap di Hotel X	III-17
Gambar III.9	Grafik Waktu Menginap	III-17
Gambar III.10	Grafik Tujuan Menginap di Hotel X	III-18
Gambar III.11	Grafik Alasan Pemilihan Hotel X	III-18
Gambar III.12	Grafik Pengetahuan tentang Hotel X	III-19
Gambar III.13	Grafik Metode Pemesanan Hotel X	III-19
Gambar III.14	Matriks IGA	III-22
Gambar IV.1	Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A2	IV-17
Gambar IV.2	Kondisi Tembok pada Area Resepsionis Saat Ini	IV-18
Gambar IV.3	Usulan <i>Wallpaper</i>	IV-18
Gambar IV.4	Kondisi Alas Tempat Duduk pada Area <i>Lobby</i> Hotel X	IV-20
Gambar IV.5	<i>Visual Display</i> Larangan Merokok	IV-21
Gambar IV.6	Ukuran Huruf dalam <i>Visual Display</i> Larangan Merokok	IV-21
Gambar IV.7	Peletakan <i>Visual Display</i> Larangan Merokok	IV-22
Gambar IV.8	Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A8	IV-23
Gambar IV.9	<i>Visual Display</i> Petunjuk Area Hotel	IV-25
Gambar IV.10	Ukuran Huruf dalam <i>Visual Display</i> Petunjuk Area Hotel	IV-26
Gambar IV.11	Peletakan <i>Visual Display</i> Petunjuk Area Hotel	IV-26

Gambar IV.12 Usulan Penempatan Papan Nama Hotel yang Di Pinggir Jalan	IV-27
Gambar IV.13 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A10	IV-28
Gambar IV.14 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A11	IV-31
Gambar IV.15 Usulan Pel dengan Pemeras Otomatis	IV-32
Gambar IV.16 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A12	IV-33
Gambar IV.17 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A14	IV-35
Gambar IV.18 Struktur Organisasi Hotel X.....	IV-36
Gambar IV.19 Kondisi Gudang Bagian <i>Housekeeping</i>	IV-37
Gambar IV.20 Usulan Keranjang	IV-38
Gambar IV.21 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A16	IV-39
Gambar IV.22 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A4	IV-40
Gambar IV.23 Usulan Penempatan CCTV Tambahan pada Lantai 1	IV-41
Gambar IV.24 Usulan Penempatan CCTV Tambahan pada Lantai 2.....	IV-42
Gambar IV.25 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A5	IV-43
Gambar IV.26 Usulan Kursi dan Meja pada Area Taman	IV-45
Gambar IV.27 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A20	IV-45
Gambar IV.28 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut A26	IV-47

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A REKAPITULASI ATRIBUT WAWANCARA CIT

LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN C REKAPITULASI DATA PROFIL RESPONDEN

LAMPIRAN D REKAPITULASI DATA KUESIONER BAGIAN II

LAMPIRAN E REKAPITULASI DATA KUESIONER BAGIAN III

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Permasalahan

Kota Bandung merupakan kota yang sangat terkenal dengan sektor pariwisatanya. Letak geografis kota Bandung yang berada di antara pegunungan serta memiliki berbagai macam wisata alam membuat daya tarik bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara. Kelebihan kota Bandung juga terdapat pada sektor kebudayaan, pendidikan, dan perekonomian. Hal tersebut membuat kota Bandung ditetapkan sebagai salah satu kota wisata dunia oleh UNESCO pada tahun 2013 menurut Kepala Dinas Budaya dan Pariwisata, Herry Nurhayat (Saja, 2013).

Berbagai kelebihan yang dimiliki oleh kota Bandung berdampak pada banyaknya wisatawan yang berkunjung ke kota Bandung. Jumlah kunjungan wisatawan di kota Bandung terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Menurut data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) kota Bandung, jumlah wisatawan meningkat dari 5.179.888 orang pada tahun 2010 menjadi 6.061.094 pada tahun 2015 (Randyrey, 2016). Banyaknya jumlah wisatawan yang hadir di kota Bandung membuat pemerintah mengizinkan pembangunan hotel-hotel pada tahun 2014. Akibatnya, pada tahun 2016 banyak hotel baru yang telah siap beroperasi (Irzal, 2016).

Pertumbuhan hotel baru di kota Bandung juga tidak berbanding lurus dengan jumlah wisatawan yang datang dan menginap. Berdasarkan data dari Disbudpar kota Bandung (Randyrey, 2016), diketahui bahwa jumlah wisatawan yang menginap di kota Bandung mengalami penurunan pada tahun 2014 ke tahun 2015 dari 4.418.781 orang menjadi 4.004.492 orang. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel juga mengalami penurunan sebesar 2,07% pada bulan

November 2016 untuk hotel bintang maupun nonbintang di Jawa Barat (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa persaingan hotel di Bandung menjadi semakin ketat untuk mampu mendapatkan konsumen baru dan tetap mempertahankan konsumen yang setia.

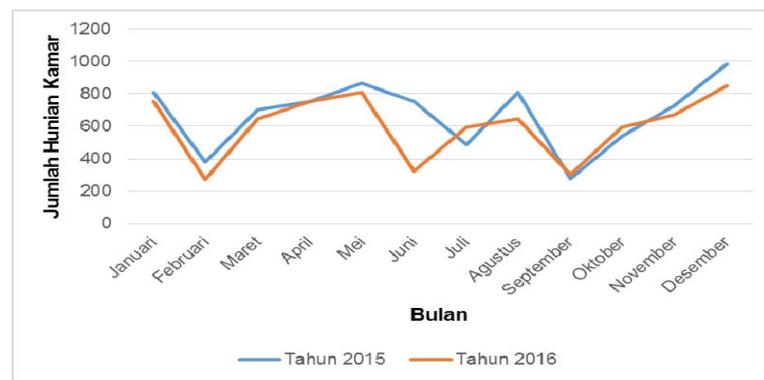
Pada era sekarang, industri hotel harus mampu bersaing dalam memberikan kepuasan bagi para pengunjung. Dengan adanya, perkembangan teknologi yang memberikan kemudahan bagi setiap orang untuk mengakses informasi, maka hotel kini mulai bekerja sama dengan beberapa aplikasi pelayanan jasa. Pemesanan hotel dapat dilakukan dengan mudah dari berbagai aplikasi atau situs *online travel* sehingga konsumen dapat mengetahui ketersediaan kamar hotel, fasilitas dan pelayanan hotel, maupun penilaian mengenai hotel tersebut. Semua orang dapat dengan mudah mengetahui apakah hotel tersebut bagus atau tidak dari penilaian orang lain yang sudah pernah menginap di hotel tersebut. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas yang dirasakan oleh seorang konsumen tersebut sangat menentukan kepuasan konsumen tersebut.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Suatu pelayanan dikatakan berkualitas sangat baik apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan konsumen tersebut melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang buruk dapat merugikan perusahaan itu sendiri. Menurut Barsky dan Nash (2002) dalam Ladhari (2009), perasaan yang ditimbulkan akibat pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi loyalitas konsumen dan kemauan untuk membayar lebih. Pada hotel yang memiliki kualitas pelayanan yang buruk, ada kemungkinan konsumen tidak akan mau menginap lagi di hotel tersebut dan memberikan komentar dan penilaian jelek kepada orang lain sehingga membuat citra hotel menjadi buruk. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ladhari (2009) yang mengungkapkan bahwa emosi yang dirasakan oleh konsumen setelah menikmati pelayanan merupakan salah satu faktor yang memediasi dampak kualitas pelayanan pada niat berperilaku konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aset paling berharga dari sebuah perusahaan. Perbaikan kepuasan perlu dilakukan tidak hanya dengan memperbaiki performansi atau kualitas pelayanan saja. Menurut Kotler dan

Armstrong (2016), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh performansi dan ekspektasi (harapan), dimana pelanggan akan puas jika performansi atribut layanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan inilah yang dapat menjadi penghalang keluar konsumen sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggannya (Gundersen, Heide, dan Olsson, 1996). Manfaat dari adanya loyalitas pelanggan cukup besar di antaranya dapat meningkatkan profit perusahaan dan membantu promosi secara tidak langsung. Konsumen yang setia akan memberi rekomendasi positif kepada calon pelanggan baru mengenai pihak penyedia jasa tersebut. Akan tetapi, kepuasan konsumen tidak dapat diketahui secara langsung oleh perusahaan, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Hotel X merupakan hotel berbintang dua yang telah berdiri sejak tahun 1973. Sebelumnya, hotel ini telah mengalami berbagai renovasi dan juga penggantian nama pada tahun 2014. Dengan adanya pertumbuhan hotel baru di kota Bandung, Hotel X kini dihadapkan kepada persaingan yang ketat dimana terjadi penurunan jumlah pelanggan hotel. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer Hotel X, diketahui bahwa dari tahun ke tahun jumlah pelanggan yang menginap di hotel tersebut semakin berkurang. Penurunan jumlah pelanggan di Hotel X terjadi sejak tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Rata-rata okupansi atau tingkat hunian kamar pada Hotel X pada tahun 2014 yaitu sebesar 80%. Pada tahun 2015 terjadi penurunan rata-rata tingkat hunian kamar hotel sebesar 18%. Selanjutnya, pada tahun 2016, rata-rata tingkat hunian kamar di Hotel X juga menurun sebanyak hampir 7%. Grafik yang menunjukkan tingkat hunian kamar Hotel X pada tahun 2015 dan 2016 dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Grafik Tingkat Hunian Kamar Hotel X

Berdasarkan Gambar I.1, dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 jumlah hunian kamar Hotel X tiap bulan mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2015. Hotel X memang sebelumnya sempat mengalami pergantian nama pada tahun 2014. Akan tetapi, pada awal pergantian nama hotel, jumlah pelanggan Hotel X sebenarnya justru meningkat. Penurunan tingkat hunian kamar hotel saat ini mungkin dapat disebabkan oleh berbagai macam faktor. Selain dikarenakan oleh persaingan ketat antarhotel, penurunan jumlah hotel juga dapat dikarenakan adanya ketidakpuasan yang dirasakan konsumen yang memiliki harapan lebih. Dari hasil wawancara dengan manajer hotel, diketahui bahwa pemasaran yang dilakukan oleh pihak Hotel X telah efektif. Akan tetapi, pihak hotel mengakui bahwa masalahnya mungkin dikarenakan banyak keluhan yang sering dikemukakan oleh pelanggan selama menginap. Sebagian keluhan pelanggan hotel ada yang tersampaikan pada pihak hotel maupun tidak. Jika dibiarkan secara terus-menerus, keluhan konsumen dapat memperburuk citra hotel. Dengan demikian, hal tersebut melatarbelakangi penelitian mengenai usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel X.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Hotel X merupakan hotel berbintang dua yang berada di kota Bandung. Hotel ini telah berdiri sejak tahun 1973. Pada tahun 2014, Hotel X melakukan pergantian nama, fasilitas, dan manajemen hotel. Akses menuju ke pusat perbelanjaan seperti *mall*, *factory outlet*, dan restoran dapat ditempuh dalam waktu beberapa menit saja. Jumlah kamar yang disediakan oleh hotel X yaitu 36 kamar yang terdiri dari 10 kamar standar, 10 kamar *deluxe double*, 10 kamar *deluxe triple*, dan 6 kamar *superior*. Setiap kamar memiliki fasilitas AC (*Air Conditioner*), akses *Wifi*, LCD TV kabel, telepon, *water heater*, *coffee maker*, dan *laundry*. Pihak hotel juga menyediakan layanan resepsionis 24 jam, *room service*, *breakfast*, dan peralatan mandi (sabun dan *shampoo*). Sedangkan, fasilitas yang disediakan oleh hotel yaitu *lobby*, tempat parkir, *coffee bar*, dan *meeting room*.

Identifikasi masalah di Hotel X dilakukan dengan cara studi pendahuluan berupa wawancara dan studi literatur. Dari hasil wawancara dengan manajer hotel diketahui bahwa saat ini hotel sedang mengalami penurunan jumlah pelanggan hotel. Pelanggan hotel juga sering memberikan keluhan secara

langsung kepada pihak hotel untuk segera melakukan perbaikan. Pihak hotel sendiri sebenarnya telah melakukan upaya perbaikan pada fasilitas hotel. Hotel X pernah melakukan renovasi satu kali pada tahun 2015. Akan tetapi, perbaikan tersebut belum dilakukan secara menyeluruh, melainkan secara bertahap dan tidak rutin. Pada fasilitas kamar mandi misalnya, meski telah menggunakan *shower*, masih terdapat bak atau tempat penampungan air yang belum direnovasi untuk dihilangkan. Pihak hotel juga mengakui bahwa terdapat beberapa fasilitas hotel yang masih kurang dan tidak disediakan seperti tidak ada *coffee set* dan menu *breakfast* yang kurang bervariasi, dan lain-lain.

Sebagai salah satu industri jasa, Hotel X sebaiknya berfokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Saat ini, pelayanan yang diberikan oleh Hotel X masih kurang baik, terbukti dengan masih adanya keluhan dari beberapa pelanggan Hotel X. Keluhan terjadi karena ketidakpuasan pelanggan hotel dengan pelayanan dari hotel sekarang ini dan menginginkan pelayanan yang lebih baik. Keluhan tersebut dapat dengan mudah didapat dari *review* pelanggan yang pernah menginap di Hotel X pada beberapa aplikasi atau situs *online travel* seperti *traveloka.com*, *bookinghotel.com*, dan *agoda.com*. Beberapa tanggapan dari *review* pelanggan hotel X pada situs *travel* dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 *Review* Pelanggan Hotel X dari Situs *Online Travel*

No	Periode	<i>Review</i> Pelanggan	Tanggapan Positif	Tanggapan Negatif
1	5 Maret 2015	"Memiliki nasib buruk sementara memesan salah satu makanan lokal di sini. Pikir itu akan lezat tapi itu tidak sama sekali. Tidak ada tanggapan yang cepat dari pelayan untuk memberikan makanan dan menangani dari belum selesai makanan saya karena kehilangan nafsu makan. Setidaknya restoran ini harus ditingkatkan dari tempat ini adalah keramahan dan layanan."		Kualitas makanan buruk
				Pekerja hotel tidak cepat tanggap
				Pekerja hotel tidak ramah
2	12 Mei 2015	"Hotel strategis harga terjangkau kamar bersih tapi kelengkapan kamar belum lengkap sandal tidak ada sikat gigi odol sampo tidak ada, handuk tipis dan sudah lama harus diganti."	Lokasi hotel strategis	Tidak ada sikat gigi, odol, dan shampoo
			Harga terjangkau	Handuk tipis dan sudah lama
			Kamar bersih	
3	17 Agustus 2015	"Tata ruang dibuat lebih menarik, ventilasi wc lebih baik diubah. Semuanya bagus kecuali tata ruangnya kurang menarik. Lebih terlihat seperti <i>homestay</i> ."		Tampilan fisik sarana umum hotel kurang menarik
				Penataan kamar mandi kurang baik

(lanjut)

Tabel I.1 *Review* Pelanggan Hotel X dari Situs *Online Travel* (Lanjutan)

No	Periode	Review Pelanggan	Tanggapan Positif	Tanggapan Negatif
4	19 Agustus 2015	"Kelebihannya akses ke lokasi dekat tempat belanja/hiburan, proses check-in cepat, dan suasana yang nyaman. Kekurangannya AC berisik, selimut & bantal agak kotor."	Lokasi hotel strategis	Kualitas AC buruk
			Proses check-in cepat	Selimut dan bantal agak kotor
			Suasana hotel nyaman	
5	14 Oktober 2015	"Ketika akan sarapan, tidak ada pelayan, akhirnya kami langsung pergi saja. Untungnya kami hanya semalam menginap di hotel ini."		Tidak dapat <i>breakfast</i> seperti yang dijanjikan
				Pekerja hotel tidak ada di tempat
6	7 Desember 2015	"Kamar ok sih, cuma fasilitas kek handuk, <i>not recommended use</i> lah. Sudah sobek2, terus menginap selama 2hr, (handuk gk diganti baru)."		Handuk tidak layak digunakan
				Handuk tidak diganti baru selama menginap
7	10 Desember 2015	"Hotel lama, ada rambut di kasur, sarapan tidak ada pilihan hanya nasgor diantar ke kamar. Tidak ada air panas."		Tampilan hotel lama
				Ada rambut di kasur
				Tidak ada pilihan menu makanan
				Tidak ada air panas
8	9 Februari 2016	"Kamar Superior sangat luas. Ada ruang tamu. Kasur dobel berukuran besar. Sangat cocok untuk liburan bersama keluarga, dengan lokasi dekat pusat kota dan harga terjangkau"	Kamar hotel luas	
			Ada ruang tamu	
			Kasur dobel berukuran besar	
			Harga terjangkau	
			Lokasi dekat dengan pusat kota	
9	9 Februari 2016	"Lampu kamar mandi mati, kasurnya tidak bersih, tidak ada keset/sandal, wifinya tidak bisa digunakan, teleponnya juga tidak bisa digunakan. jadi banyak banget yang belum lengkap disana. Tolong di <i>upgrade</i> lagi pelayanannya terimakasih!"		Lampu kamar mandi mati
				Kasur tidak bersih
				Tidak tersedia keset/sandal
				Wifi tidak bisa digunakan
10	22 Februari 2016	"Ranjang dan bantal berdebu. tidak tersedia <i>wifi</i> di kamar hanya di <i>lobby</i> hotel. air tidak keluar dan kamar mandi bau."		Ranjang dan bantal berdebu
				Tidak tersedia <i>wifi</i> gratis di kamar, hanya di <i>lobby</i> hotel
				Air tidak keluar
				Kamar mandi bau
11	28 Maret 2016	"...katanya dapat <i>free breakfast</i> , sama sekali saya tidak dapat, itu bagaimana ya? wifinya lemot abis, saya gamake sama sekali karena emg sangat amat lama gt loading terus. yaa so far 'memuaskan tapi agak mengecewakan'..."		Tidak dapat <i>breakfast</i> seperti yang dijanjikan
				Wifi sangat lambat dan tidak dapat dipakai

(lanjut)

Tabel I.1 *Review* Pelanggan Hotel X dari Situs *Online Travel* (Lanjutan)

No	Periode	Review Pelanggan	Tanggapan Positif	Tanggapan Negatif
12	31 Maret 2016	"Secara keseluruhan kami merasa puas, walaupun ada beberapa kekurangan: TV siarannya tidak bersih (paling banyak ada dua <i>channel</i> yang mulus); Air panas di kamar mandi kecil sekali dan cenderung dingin."		Banyak siaran TV yang tidak mulus
				Air yang keluar sangat kecil dan tidak panas
13	16 Januari 2017	"Untuk Hotelnya untuk awal sulit dicari, kamarnya ya sedikit kotor dan seperti terlihat <i>kost-an</i> tapi lumayanlah untuk <i>solo traveler</i> , dekat dengan cihampelas dan tempat wisata lainnya, juga terjangkau harganya."	Lokasi dekat dengan pusat perbelanjaan dan tempat wisata	Hotel sulit dicari
			Harga terjangkau	Kamar sedikit kotor
			Cocok untuk <i>solo traveler</i>	Hotel terlihat seperti <i>kost-an</i>

Selain mencari keluhan konsumen di situs-situs *online travel*, juga dilakukan wawancara secara langsung kepada beberapa pelanggan yang pernah menginap di Hotel X. Wawancara difokuskan untuk mendapatkan keluhan-keluhan dari pelanggan. Hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Hasil Wawancara

Responden	Pengalaman Positif Mengenai Hotel X	Pengalaman Negatif Mengenai Hotel X
1	Harganya murah	Tidak ada tanda arah kiblat
	Lokasi strategis	Handuk sudah agak lama
	Kamar cukup luas	Keran air kurang bagus
	Kamar bersih	
	Tersambung dengan restoran	
	Tempat parkir luas	
	Staf hotel ramah	
2	Lokasi strategis	Kamar hotel kotor
	Akses mudah	Kurang aman (tidak ada CCTV di <i>lobby</i> dan pintu masuk)
3	Tempatnya enak	Sprei kotor
		Tidak ada odol maupun sikat gigi
		Tidak ada pilihan menu <i>breakfast</i>
4	Pelayanan lumayan ok	Ada noda pada sprei
	Hotel cukup nyaman	Fasilitas terbatas
	Akses mudah	AC tidak dingin
5	Akses kemana-mana mudah	Tidak ada air panas
	Tempatnya nyaman	Handuk kurang bersih
		Sprei kotor
6	Ruangan kamar hotel cukup luas	Tidak ada <i>welcome drink</i>
		Tampilan hotel kurang menarik
7	Terdapat ruang tamu di dalam kamar	<i>Shower</i> tidak lancar
		Keran air bocor
		Handuk jelek
		Tidak dapat <i>breakfast</i>

Dalam menanggapi berbagai permasalahan yang ada dari keluhan pelanggan, pihak manajemen hotel sebenarnya telah melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan serta fasilitas hotel. Akan tetapi, perbaikan tersebut ternyata masih belum dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang kecewa dengan pelayanan hotel tidak sungkan *complain* kepada pihak hotel untuk segera melakukan perbaikan. Akan tetapi, terdapat pula beberapa pelanggan yang keluhannya tidak tersampaikan pada pihak manajemen dan menyampaikan keluhannya pada situs-situs travel. Hal tersebut membuat citra hotel menjadi buruk dan hilangnya sebagian konsumen atau calon konsumen Hotel X. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pelayanan pada Hotel X.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *Improvement Gap Analysis* (IGA). IGA merupakan metode pengukuran yang membandingkan tingkat harapan ketidakpuasan pelanggan pada atribut yang memiliki tingkat performansi rendah dengan kepuasan pelanggan bila atribut tersebut ditingkatkan atau ditawarkan (Tontini dan Picolo, 2010). Tingkat harapan ketidakpuasan yang dimaksud perasaan pelanggan jika performansi jasa yang ditawarkan jauh di bawah ekspektasi pelanggan. Sedangkan, kepuasan pelanggan yang dimaksud yaitu selisih jarak perbaikan dari perasaan pelanggan jika performansi jasa melebihi ekspektasi dan keuasaan saat ini yang dirasakan. Hasil metode IGA yaitu prioritas atribut tertentu yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentunya akan memberikan penilaian dan rekomendasi yang baik kepada orang lain. Hal tersebut tentunya akan membuat citra hotel menjadi baik serta dapat meningkatkan jumlah pelanggan hotel. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelanggan sebaiknya dilakukan oleh Hotel X untuk mengetahui dan mencari usulan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan mengetahui identifikasi masalah pada Hotel X, maka dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel X?
2. Atribut apa saja yang lebih mendapatkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak Hotel X untuk meningkatkan kepuasannya?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dalam menyederhanakan ruang lingkup permasalahan yang diteliti, maka terdapat beberapa batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini, antara lain:

1. Penyebaran kuesioner hanya dilakukan kepada responden yang pernah menginap di Hotel X.
2. Penelitian tidak sampai pada tahap implementasi.
3. Perbaikan dilakukan pada atribut yang berada di kuadran I dan IV.

Terdapat beberapa asumsi yang menjadi dasar peneliti dalam melakukan penelitian. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kondisi hotel tidak mengalami perubahan selama penelitian berlangsung.
2. Tidak terdapat perubahan aspek sosial, budaya, dan ekonomi di Indonesia.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka diketahui beberapa tujuan penelitian yaitu:

1. Mengetahui atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel X.
2. Mengetahui atribut yang lebih mendapatkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X melalui pemetaan IGA.
3. Menentukan usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak Hotel X untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

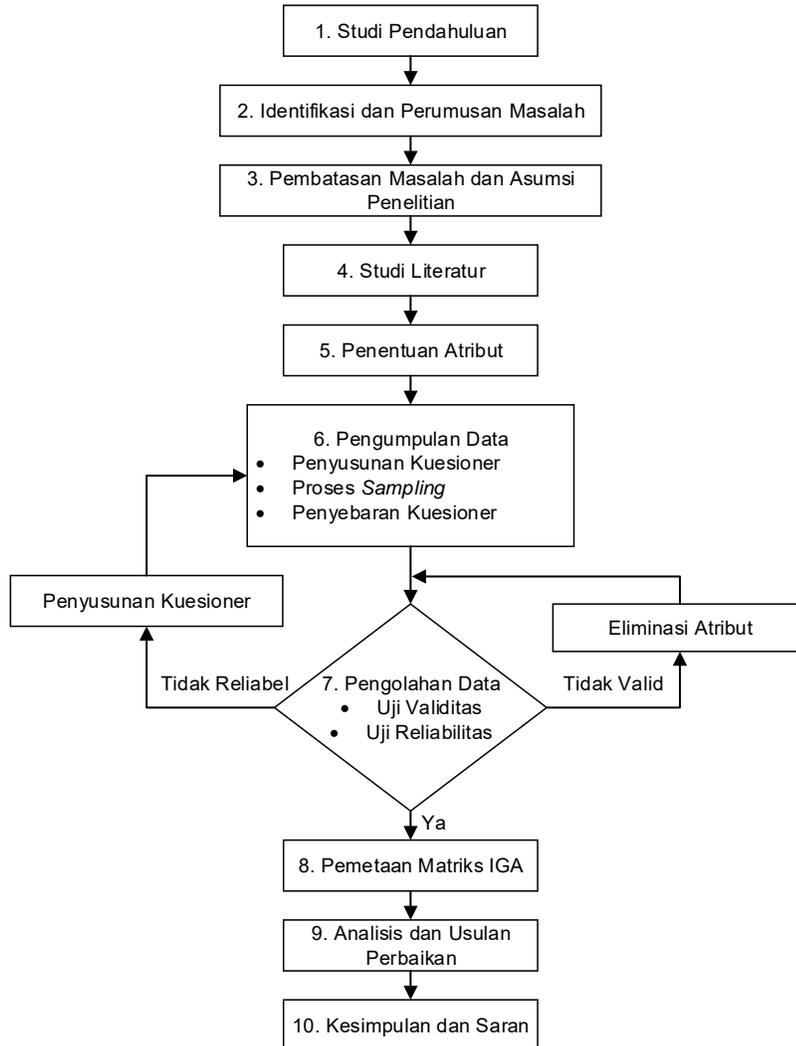
I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat bagi berbagai pihak. Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat bagi pihak Hotel X yaitu membantu menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi
2. Manfaat bagi peneliti yaitu agar mampu menerapkan ilmu atau teori mengenai kualitas jasa guna menyelesaikan permasalahan yang ada
3. Manfaat bagi pembaca yaitu sebagai panduan dalam melaksanakan penelitian serta menambah wawasan mengenai pengukuran kepuasan pelanggan pada industri jasa

I.6 Metodologi Penelitian

Pada setiap penelitian terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan atau yang biasa disebut dengan metodologi penelitian. Metodologi penelitian tersebut direpresentasikan dalam *flowchart diagram* yang dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian di Hotel X

Secara umum, metodologi penelitian ini terdiri dari beberapa tahap diantaranya yaitu:

1. Studi Pendahuluan

Tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan studi pendahuluan. Studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui keadaan

hotel sekarang. Pada penelitian ini, studi pendahuluan dilakukan dengan mengumpulkan data awal dengan melakukan observasi atau pengamatan pada Hotel X, wawancara terhadap manajer dan pekerja Hotel X, dan pelanggan yang pernah menginap pada Hotel X.

2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Setelah mengetahui latar belakang masalah yang ada, maka dilakukan identifikasi permasalahan tersebut. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, masalah akan dirumuskan menjadi beberapa poin. Rumusan masalah dapat membantu peneliti untuk mengetahui langkah-langkah penelitian yang harus dilakukan selanjutnya. Dengan adanya rumusan masalah, maka tujuan penelitian nantinya akan menjawab permasalahan tersebut.

3. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada sebuah penelitian juga diperlukan penentuan batasan masalah agar masalah yang dibahas tidak memiliki ruang lingkup yang terlalu luas. Penelitian juga harus diasumsikan karena biasanya terdapat beberapa hal yang tidak dapat dikendalikan sehingga dibutuhkan asumsi untuk membantu dalam melaksanakan penelitian. Oleh sebab itu, pada penelitian ini juga dilakukan penentuan batasan masalah dan asumsi penelitian terlebih dahulu.

4. Studi Literatur

Pada tahap ini, dilakukan pembelajaran teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Sumber dari teori-teori tersebut didapat melalui buku, jurnal, dan situs internet yang terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Teori-teori tersebut juga dapat diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Studi literatur ini dapat berguna untuk membantu pengolahan data penelitian hingga sampai kepada analisis dan usulan perbaikan.

5. Penentuan Atribut

Penentuan atribut dilakukan dengan menggunakan studi literatur dari dua buah jurnal dan wawancara terhadap beberapa responden yang pernah menginap pada Hotel X. Atribut-atribut yang telah direkapitulasi selanjutnya akan digunakan untuk menyusun kuesioner penelitian.

6. Pengumpulan Data

Tahap ini diawali dengan penyusunan kuesioner berdasarkan atribut-atribut yang telah ditentukan. Setelah itu, dilakukan penentuan proses *sampling*

untuk menentukan jumlah sampel responden untuk mengisi kuesioner. Teknik *sampling* dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap responden yang pernah menginap di Hotel X.

7. Pengolahan Data

Data yang akan diolah yaitu data dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Pengolahan data diawali dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk setiap atribut. Jika data tidak *valid*, maka dilakukan eliminasi data yang tidak *valid* tersebut. Selanjutnya, jika data tidak *reliable*, maka dilakukan penyusunan kuesioner kembali. Jika data sudah *valid* dan *reliable*, maka lanjut ke tahap berikutnya.

8. Pemetaan Matriks IGA

Data yang sudah terbukti *reliable* dan *valid* selanjutnya diolah dengan menggunakan perhitungan sesuai metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Hasil perhitungan tersebut akan dipetakan pada matriks IGA sehingga diketahui atribut yang menjadi fokus untuk dilakukan perbaikan.

9. Analisis dan Usulan Perbaikan

Tahap ini berisi analisis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Usulan perbaikan dilakukan terhadap atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X.

10. Kesimpulan dan Saran

Penelitian diakhiri dengan menarik kesimpulan dari hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan usulan perbaikan yang didapat, diberikan juga saran kepada pihak Hotel X untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

I.7 Sistematika Penulisan

Dengan menggunakan metodologi penelitian pada subbab I.6, maka sistematika penulisan pada penelitian ini dapat disusun sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai dasar teori yang akan digunakan dalam melakukan pengumpulan data, pengolahan data, pengajuan usulan perbaikan, dan analisis. Teori-teori yang digunakan ini diperoleh dari buku, jurnal penelitian, dan situs internet. Teori-teori tersebut akan digunakan sebagai acuan untuk mempermudah peneliti menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dibahas mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan untuk memetakan matriks IGA (*Improvement Gap Analysis*). Tahap-tahap yang dilakukan untuk memetakan matriks IGA diawali dari penentuan atribut kepuasan pelanggan, penyusunan kuesioner penelitian, pengumpulan data hasil pengisian kuesioner penelitian. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan akan diuji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data yang telah diuji menggunakan metode IGA akan dipetakan pada matriks IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis hasil pengolahan data dan pemberian usulan perbaikan. Analisis dilakukan terhadap atribut penelitian, pengujian data, dan metode IGA. Usulan perbaikan diberikan pada atribut yang telah diprioritas untuk diperbaiki. Selanjutnya, usulan perbaikan akan diajukan kepada pihak Hotel X sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan. Kesimpulan diambil berdasarkan tujuan penelitian dan menjawab rumusan masalah dari penelitian mengenai usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel X. Selain itu, terdapat juga saran yang diberikan untuk pihak perusahaan serta pembaca berkaitan dengan penelitian.