

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
HOTEL X DENGAN METODE SERVQUAL DAN
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Edwin Hartanto

NPM : 2013610019



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Edwin Hartanto
NPM : 2013610019
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel X dengan Metode SERVQUAL dan *Improvement Gap Analysis* (IGA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Bandung, Agustus 2017

**Ketua Program Studi Teknik
Industri**



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

Pembimbing Tunggal



(Yani Herawati, 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 : Edwin Hartanto

NPM : 2013610019

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

"Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel X dengan Metode SERVQUAL dan improvement gap analysis (IGA)"

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, 1 Agustus 2017

Edwin Hartanto

NPM : 2013610019

ABSTRAK

Hotel X merupakan hotel berbintang satu yang didirikan pada tahun 2013 dengan jumlah kamar sebanyak 34 kamar dengan 3 tipe kamar dan dilengkapi oleh beberapa fasilitas seperti ruangan yang ber-AC, *free wifi*, tempat parkir, resepsionis 24 jam, dan *meeting room*. Letaknya yang berada di dekat *mall* CSB (Cirebon Super Block) dan berada pada pusat kota Cirebon menjadi kelebihan dari Hotel X. Akan tetapi, pada tahun 2016 terjadi penurunan pengunjung sebesar 2,04% dari tahun 2015. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, ternyata diperoleh beberapa keluhan dari pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel X

Pada penelitian ini, digunakan studi literatur LODGSERV dalam menentukan atribut yang hendak digunakan dalam penelitian, tetapi dilakukan pula proses wawancara untuk mengetahui apakah atribut tersebut dapat diterapkan di hotel bintang satu atau tidak. Selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan metode *improvement gap analysis* (IGA). Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan dengan cara menghitung SERVQUAL *score* yang didapatkan dengan mengurangkan antara nilai persepsi dengan nilai ekspektasi. Dari perhitungan SERVQUAL *score* didapatkan hasil bahwa keseluruhan atribut yang diteliti bernilai negatif dan berdasarkan prioritas perbaikan dengan menggunakan IGA didapatkan 9 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu seperti makanan yang berkualitas, fasilitas yang berfungsi dengan baik, kecepatan memperbaiki masalah, kecepatan layanan, ketepatan waktu, pengalaman pekerja, pengetahuan luas mengenai hotel, kemampuan reservasi resepsionis dan berlaku ramah dan sopan

Diberikan usulan perbaikan pada 9 atribut tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel X, berdasarkan akar permasalahan dari *fishbone diagram* setiap atribut. Terdapat 18 usulan perbaikan yang diberikan, yaitu membuat *form* pengecekan, memberikan kursus masak pada kepala koki, pengawasan dan pendampingan kepala koki pada asisten koki, *visual display* mengenai himbuan agar kepala koki dan asisten koki mau untuk mencicipi makanan sebelum disajikan, melakukan servis secara berkala, menambahkan *router*, menetapkan standar waktu pengerjaan, membuat slogan 3S (Salam, Senyum, Sapa), dll.

ABSTRACT

Hotel X is a one-star hotel set up in 2013 with 34 rooms and 3 types of room and equipped with facilities such as air-conditioned rooms, free wifi, parking, 24-hour reception, and meeting room. The hotel's location near the CSB mall (Cirebon Super Block) and near the center of Cirebon city is an advantage of Hotel X. However, in 2016 there was a decrease of visitors by 2.04% from 2015. In addition, based on research results, it's obtained some complaints from visitors about the quality of services provided by Hotel X.

In this study, LODGSERV literature study is used to determine the attributes that will be used in the research, but interview process also used to determine whether the attribute can be applied in one star hotel or not. Furthermore, calculation is done by using SERVQUAL method and improvement gap analysis method (IGA). SERVQUAL method is a method used in measuring the quality of service by calculating the SERVQUAL score obtained by subtracting between the perception value and the expected value. From the calculation of SERVQUAL score, it's obtained that the overall attributes studied are negative and based on the priority of improvement by using IGA obtained 9 attributes that become priority improvement. Attributes of improvement priorities include quality foods, well-functioning facilities, problem-solving speed, service speed, timeliness, worker experience, extensive knowledge of the hotel, receptionist's reservation skills and receptionist's hospitality and courtesy.

Proposed improvements is given on these 9 attributes to improve the quality of service at Hotel X based on the roots of the problems from the fishbone diagram of each attributes. There are 18 proposed improvements, which include creating check forms, giving cooking courses for chefs, supervision from head chef on chef assistants, visual displays on appeals for head chefs and assistant chefs to taste food before serving, doing services periodically, adding routers, setting the standard of working time, creating a 3S slogan (Salam, Senyum, Sapa), etc.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel X dengan Metode SERVQUAL dan *Improvement Gap Analysis* (IGA)”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sebagai Sarjana Program Studi Teknik Industri di Fakultas Teknologi Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, terdapat beberapa kesulitan dan permasalahan. Akan tetapi, hal tersebut dapat diatasi karena banyaknya dukungan, saran, maupun bantuan-bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak sampai penyusunan tugas akhir ini dapat selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, telah banyak memberikan masukan-masukan yang berguna bagi penyusunan tugas akhir, dan memberikan dukungan maupun motivasi. Oleh karena itu, tugas akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
2. Bapak Hanky Fransiscus, S.T, M.T. dan Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T, M.T. selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah membantu dalam memberikan kritik maupun saran yang membangun sehingga tugas akhir yang dibuat menjadi lebih baik.
3. Bapak Fransiscus Rian Praktikto, S.T., M.T., M.S. dan Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan masukan mengenai proposal. Proposal tersebut berisikan latar belakang, identifikasi, tujuan, manfaat, dan metode yang sesuai untuk penelitian. Sehingga dapat menjadi masukan awal bagi penelitian ini.
4. Pemilik dari Hotel X yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian, bersedia meluangkan waktu untuk dimintai

keterangan dan mau juga untuk diberikan banyak pertanyaan terkait dengan hotelnya, serta pemilik juga sangat terbuka dan mau untuk merespon usulan perbaikan yang diberikan oleh penulis dengan sangat baik.

5. Orang tua dan kakak penulis yang selalu memberikan dukungan yang positif maupun doa selama pengerjaan tugas akhir ini agar dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu.
6. Anastasya Irawati yang selalu mendampingi dan membantu dalam mengerjakan tugas akhir, memberikan motivasi, mengingatkan jika masih ada kekurangan, dan teman berbagi ilmu.
7. Christian, Iwan, Saldy, Sylvani, dan Vony yang merupakan teman selama perkuliahan, yang saling membantu satu sama lain saat sedang kesulitan, dan sering pergi bersama di saat jenuh menjalani perkuliahan.
8. Mario dan Lawrence yang merupakan teman kerja praktek yang sudah membantu dalam proses pembelajaran menuju yang lebih baik dan banyak memberikan pengalaman.
9. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2013, terutama kelas B yang menghabiskan waktu bersama sebagai satu kelas selama empat tahun.

Demikian ucapan terima kasih ini penulis sampaikan, semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi seluruh orang yang membacanya dan juga bagi Hotel X agar kualitas jasanya dapat meningkat. Penulis menyadari jika tugas akhir ini masih terdapat beberapa kekurangan, sehingga penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang diberikan.

Bandung, 1 Agustus 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 Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-5
I.4 Tujuan Penelitian	I-6
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-6
I.6 Metodologi Penelitian	I-7
I.7 Sistematika Penulisan	I-9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa	II-1
II.2 Kualitas Jasa	II-2
II.3 Teknik <i>Sampling</i>	II-3
II.4 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	II-5
II.5 <i>Lodging Service Quality</i> (LODGSERV)	II-6
II.6 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-8
II.7 Skala Pengukuran	II-10
II.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	II-11
II.8.1 Uji Validitas	II-12
II.8.2 Uji Reliabilitas	II-12
II.9 <i>Basic Tools</i>	II-13
II.10 <i>Visual Display</i>	II-14
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut Penelitian	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian	III-10

III.3 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian dan Penyebaran Kuesioner.....	III-11
III.4 Profil Responden.....	III-12
III.5 Pengujian Kuesioner Penelitian	III-17
III.5.1 Uji Validitas	III-17
III.5.2 Uji Reliabilitas.....	III-18
III.6 SERVQUAL Score	III-18
III.7 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	III-20
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Penelitian	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden.....	IV-7
IV.3 Analisis SERVQUAL Score	IV-9
IV.4 Analisis Prioritas Perbaikan	IV-10
IV.5 Usulan Perbaikan	IV-14
IV.5.1 Usulan Perbaikan Atribut 2: Makanan dan Minuman yang Berkualitas	IV-14
IV.5.2 Usulan Perbaikan Atribut 7: Fasilitas yang Dapat Berfungsi dengan Baik (Peralatan mandi, wi-fi, TV <i>cable</i> , AC, dll).....	IV-17
IV.5.3 Usulan Perbaikan Atribut 9: Cepat dalam Memperbaiki Permasalahan.....	IV-19
IV.5.4 Usulan Perbaikan Atribut 10: Pelayanan yang Selalu Tepat Waktu	IV-20
IV.5.5 Usulan Perbaikan Atribut 11: Kecepatan dalam Melayani Konsumen	IV-21
IV.5.6 Usulan Perbaikan Atribut 15: Pekerja Hotel yang Berpengalaman	IV-22
IV.5.7 Usulan Perbaikan Atribut 18: Pekerja Hotel yang Memiliki Pengetahuan Luas Mengenai Hotel Ataupun Hal Lain.....	IV-24
IV.5.8 Usulan Perbaikan Atribut 19: Resepsionis yang Memiliki Pengetahuan Luas dalam Hal Reservasi Ataupun Menjawab Pertanyaan Konsumen	IV-25
IV.5.9 Usulan Perbaikan Atribut 26: Pekerja Hotel yang Berlaku Ramah dan Sopan Pada Pengunjung	IV-26

IV.5.10 Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Keluhan Pengunjung Hotel X.....	I-3
Tabel I.2	Alasan-alasan Tidak Menginap di Hotel X.....	I-3
Tabel III.1	Atribut LODGSERV.....	III-1
Tabel III.2	Hasil Wawancara Awal	III-3
Tabel III.3	Rekapitulasi Hasil Identifikasi Atribut.....	III-7
Tabel III.4	Atribut Penelitian Hotel X.....	III-8
Tabel III.5	Hasil Uji Validitas	III-17
Tabel III.6	Hasil SERVQUAL Score.....	III-19
Tabel III.7	<i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	III-20
Tabel III.8	Rekapitulasi Atribut Matriks IGA	III-22
Tabel IV.1	<i>Form</i> Pengecekan Fasilitas Hotel X.....	IV-18
Tabel IV.2	SOP Proses Reservasi Kamar	IV-26
Tabel IV.2	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-28

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Jumlah Huniar Kamar Hotel X Tahun 2015-2016	I-2
Gambar I.2	<i>Review</i> Konsumen Hotel X Periode Juli 2016 hingga Februari 2017.....	I-4
Gambar I.3	Metodologi Penelitian.....	I-7
Gambar II.1	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-9
Gambar II.2	<i>Fishbone Diagram</i>	II-14
Gambar III.1	Grafik Jenis Kelamin Responden	III-12
Gambar III.2	Grafik Usia Responden	III-13
Gambar III.3	Grafik Tempat Tinggal Responden	III-13
Gambar III.4	Grafik Pernah atau Tidak Menginap di Hotel X.....	III-14
Gambar III.5	Grafik Seberapa Sering Responden Pernah Menginap di Hotel X	III-14
Gambar III.6	Grafik Tujuan Menginap Responden	III-15
Gambar III.7	Grafik Alasan Menginap Responden	III-15
Gambar III.8	Grafik Tahu Hotel X Dari Mana.....	III-16
Gambar III.9	Grafik Cara Responden Memesan Kamar di Hotel X	III-16
Gambar III.10	Haisl Uji Reliabilitas	III-18
Gambar III.11	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	III-22
Gambar IV.1	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Makanan dan Minuman yang Berkualitas	IV-16
Gambar IV.2	<i>Visual Display</i> Himbauan Mencicipi Makanan	IV-16
Gambar IV.3	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Fasilitas yang Dapat Berfungsi dengan Baik	IV-19
Gambar IV.4	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Pelayanan yang Selalu Tepat Waktu	IV-21
Gambar IV.5	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Kecepatan dalam Melayani Konsumen	IV-22
Gambar IV.6	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Pekerja Hotel yang Berpengalaman	IV-23
Gambar IV.7	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Pekerja Hotel yang Memiliki Pengetahuan Luas Mengenai Hotel ataupun Hal Lain	IV-24

Gambar IV.8	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Resepsionis yang Memiliki Pengetahuan Luas dalam Hal Reservasi ataupun Menjawab Pertanyaan Konsumen	IV-25
Gambar IV.9	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Pekerja Hotel yang Berlaku Ramah dan Sopan pada Pengunjung	IV-27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian	A - 1
Lampiran B	Rekapitulasi Profil Responden	B - 1
Lampiran C	Rekapitulasi Ekspektasi Terhadap Hotel Secara Umum.....	C - 1
Lampiran D	Rekapitulasi Persepsi Terhadap Hotel X.....	D - 1
Lampiran E	Rekapitulasi Pertanyaan Fungsional.....	E - 1
Lampiran F	Rekapitulasi Pertanyaan Disfungsional.....	F - 1
Lampiran G	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Terhadap Hotel X.....	G - 1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai apa yang menjadi latar belakang dari permasalahan, identifikasi masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, asumsi dan batasan penelitian, metodologi penelitian hingga sistematika penulisan

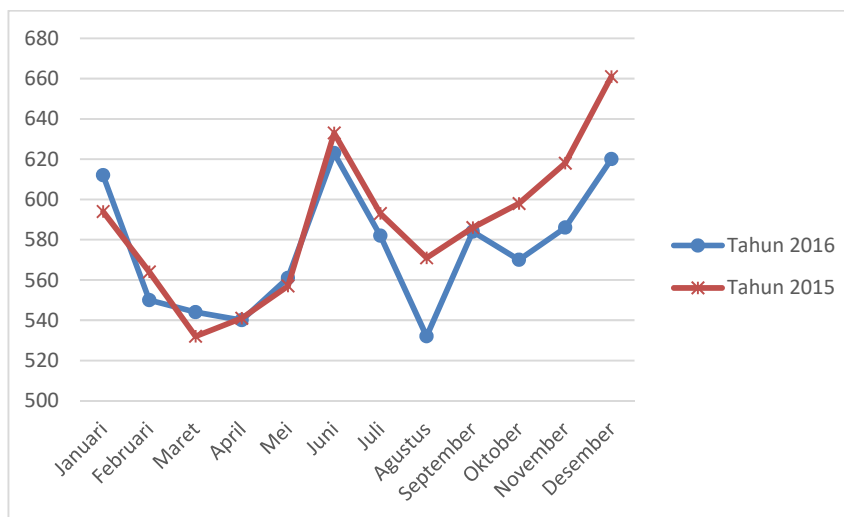
I.1 Latar Belakang

Pada era modern sekarang ini, industri pariwisata menjadi industri yang berkembang dengan pesat. Industri pariwisata sangat membantu untuk memperkenalkan keindahan Indonesia kepada dunia. Selain itu, pariwisata membantu membuka lapangan kerja baru bagi masyarakat sekitar. Menurut Asisten Deputi Direktur Bidang Pameran Wisata Wilayah Asia Tenggara Nurdiansyah dalam Prasetyo (2016), terdapat peningkatan 7,48 persen terhadap jumlah wisatawan asing yang datang ke Indonesia pada Januari hingga Mei 2016 dibandingkan dengan periode tersebut pada saat tahun 2015. Hal tersebut menunjukkan bahwa memang industri pariwisata di Indonesia merupakan industri yang sedang berkembang pada saat ini.

Pada provinsi Jawa Barat, terutama kota Cirebon telah menjadi salah satu kota yang memiliki objek wisata beragam mulai dari wisata kuliner, wisata budaya, maupun wisata ziarah. Terlepas dari banyaknya objek wisata tersebut, pada pertengahan tahun 2015 kota Cirebon mudah dikunjungi oleh para wisatawan baik lokal maupun mancanegara karena telah dibangunnya tol Cipali (Cikopo-Palimanan). Pembangunan tol tersebut memberikan dampak positif bagi sektor pariwisata di kota Cirebon. Berdasarkan data dari Dinas Pemuda Olahraga Budaya dan Pariwisata (Disporbudpar) Kota Cirebon dalam Imam (2016), selama tahun 2015 tercatat sebanyak 481.223 wisatawan domestik dan 6.831 wisatawan asing mengunjungi kota Cirebon. Tingkat kunjungan wisatawan asing di kota Cirebon meningkat sekitar 75% dari tahun 2014 yang hanya mencapai 1.710 orang. Selama tahun 2015 tingkat kunjungan tamu asing ke hotel di kota Cirebon mencapai 7.957 orang, sedangkan tingkat kunjungan hotel

tamu domestik mencapai 190.110 orang, sehingga dapat dikatakan kota Cirebon merupakan kota pariwisata yang sedang berkembang.

Hotel X merupakan hotel berbintang satu yang didirikan pada tahun 2013 dengan jumlah kamar sebanyak 34 kamar dengan 3 tipe kamar dan dilengkapi oleh beberapa fasilitas seperti ruangan yang ber-AC, *free wifi*, tempat parkir, resepsionis 24 jam, dan *meeting room*. Letaknya yang berada di dekat *mall* CSB (Cirebon Super Block) dan berada pada pusat kota Cirebon menjadi kelebihan dari Hotel X. Pada tahun 2015, jumlah hunian kamar di Hotel X mencapai hingga 7.048 kamar atau nilai okupansi sebesar 56,79% sedangkan pada tahun 2016 jumlah hunian kamar di Hotel X hanya mencapai 6.904 kamar atau sebesar 55,63% maka terjadi penurunan jumlah pengunjung sebesar 2,04% dari tahun 2015. Gambar I.1 menunjukkan jumlah hunian kamar dari Hotel X setiap bulan selama periode tahun 2015 hingga 2016. Jumlah pengunjung kota Cirebon yang semakin meningkat setiap tahunnya seharusnya dapat membuat pengunjung Hotel X pun semakin meningkat, tetapi pada kenyataannya terjadi penurunan dari tahun 2015 ke tahun 2016 yang menyebabkan peneliti merasa perlu melakukan penelitian pendahuluan terkait permasalahan tersebut karena menurut Kotler dan Armstrong (1996) produk ataupun jasa yang berkualitas memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk ataupun jasa yang ditawarkan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi, serta pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian kepada badan usaha tersebut.



Gambar I.1. Grafik Jumlah Hunian Kamar Hotel X Tahun 2015-2016

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam mengidentifikasi masalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terdapat pada Hotel X, peneliti melakukan wawancara singkat dengan 30 orang responden, dengan 15 responden merupakan pengunjung Hotel X, dan 15 responden lainnya merupakan pengunjung hotel lain yang tahu mengenai Hotel X guna mendapatkan jawaban terkait dengan alasan tidak memilih Hotel X sebagai tempat menginap, sehingga setelah dilakukan wawancara maka didapatkan hasil seperti berikut ini:

Tabel I.1. Keluhan Pengunjung Hotel X

Keluhan	Frekuensi
Wi-fi kurang kencang	8
AC kurang dingin	6
<i>Breakfast</i> kurang bervariasi	3
<i>Breakfast</i> kurang rasa	3
Kasur kurang nyaman	3
Peralatan kamar mandi yang rusak	2
Fasilitas minimalis	1

Dari hasil wawancara tersebut maka didapatkan beberapa keluhan-keluhan yang dikeluhkan oleh para konsumen dari Hotel X seperti kasur yang kurang nyaman, AC yang tidak begitu dingin, wi-fi yang kurang kencang, *breakfast* yang rasanya kurang serta kurang bervariasi hidangannya ataupun peralatan kamar mandi yang rusak.

Sedangkan pada hasil wawancara terhadap responden dari hotel pesaing, beberapa orang yang mementingkan kualitas tidak memilih Hotel X sebagai tempat menginap karena terdapat *review* mengenai AC yang kurang dingin, sempat mengunjungi tetapi dilayani oleh pelayan yang kurang ramah, mendengar dari kerabat yang mengatakan bahwa rasa dari *breakfast* yang disediakan tidak enak, ataupun mengenai AC yang kurang dingin pula. Maka dapat diketahui dari hasil tersebut bahwa kualitas menjadi faktor penting dalam memilih hotel untuk dijadikan tempat menginap karena kebanyakan orang ingin menginap di hotel yang dapat membuat mereka nyaman. Berikut merupakan alasan-alasan mengapa mereka tidak memilih Hotel X sebagai tempat menginap.

Tabel I.2. Alasan-alasan Tidak Menginap di Hotel X

Alasan	Frekuensi
Fasilitas kurang	9
Melihat <i>review</i> AC kurang dingin	3

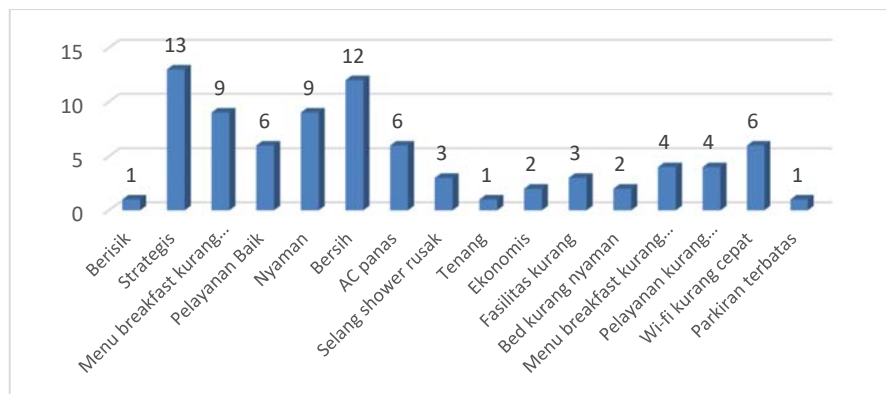
(lanjut)

Tabel I.2 Alasan-alasan Tidak Menginap di Hotel X (Lanjutan)

Alasan	Frekuensi
Pelayan kurang ramah	1
Pengalaman kerabat mengatakan, AC kurang dingin	1
Pengalaman kerabat mengatakan, <i>breakfast</i> kurang enak	1

Dari hasil wawancara terhadap 15 orang responden yang menginap di hotel lain dan mengetahui mengenai Hotel X, kebanyakan alasan mereka tidak memilih Hotel X karena fasilitas dari Hotel X yang kurang dibandingkan dengan hotel lainnya, tetapi ada juga yang merasa bahwa kualitas merupakan yang terpenting seperti ada beberapa orang yang melihat *review-review* pada situs pemesanan hotel secara *online* untuk melihat kualitas dari Hotel X, ataupun menanyakan pada kerabat-kerabat mengenai pengalaman menginap di hotel tersebut. Sehingga selain melakukan wawancara kepada beberapa orang, peneliti melakukan identifikasi lebih lanjut dengan melihat *review* yang terdapat pada beberapa situs pemesanan hotel secara *online* seperti, *pegipegi.com*, *traveloka.com*, *tripadvisor.com*. Hal ini dilakukan untuk melihat komentar-komentar atau keluhan lain dari para pengunjung yang telah menginap di Hotel X mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Hotel X yang belum didapatkan dari hasil wawancara.

Dari situs-situs tersebut masih terdapat beberapa keluhan untuk Hotel X terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa keluhan yang diberikan yaitu seperti, AC yang kurang dingin, Wi-fi yang tidak lancar atau sulit diakses, sarapan yang kurang bervariasi, selang *shower* yang telah sobek, tidak menyediakan *toiletries*, dll. Berikut merupakan *review* dari 30 orang untuk Hotel X yang terdapat pada situs-situs pemesanan seperti *traveloka*, *pegipegi*, *tripadvisor*.

Gambar I.2. *Review* Konsumen Hotel X Periode Juli 2016 hingga Februari 2017

Berdasarkan penjelasan pihak Hotel X, dirinya telah melakukan pemasaran dengan memasang iklan-iklan baik melalui *banner* ataupun internet, tetapi jumlah pengunjung Hotel X masih belum meningkat. Sedangkan jika berdasarkan kualitas layanan, pihak Hotel X belum pernah melakukan perbaikan.

Sehingga setelah melihat hasil studi pendahuluan maka dapat disimpulkan bahwa Hotel X memiliki permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan. Menurut Oliver dalam Olsen (2002), kepuasan diartikan sebagai sebuah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya suatu kebutuhan sehingga kualitas layanan Hotel X perlu ditingkatkan agar tidak kehilangan konsumen.

Dalam hal ini, metode yang digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel X untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu metode *service quality* (SERVQUAL). SERVQUAL merupakan metode dalam mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui seberapa besar perbedaan yang ada di antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Atribut yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan diambil dari penelitian Knutson et al, (1990) yang berjudul "*LODGSERV: A SERVICE QUALITY INDEX FOR THE LODGING INDUSTRY*" terdapat 26 pertanyaan. Tak hanya dengan menggunakan SERVQUAL, peneliti menggunakan metode lainnya yaitu *improvement gap analysis* (IGA). IGA merupakan metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan seberapa besar celah antara kepuasan pelanggan ketika suatu atribut memiliki performansi yang rendah dengan dampak bagi kepuasan pelanggan ketika suatu atribut memiliki performansi yang lebih tinggi. Sehingga IGA merupakan metode dalam memperbaiki kualitas layanan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah tersebut, maka masalah-masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Hotel X?
2. Apa saja atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan?
3. Apa usulan yang perlu diberikan terkait dengan atribut tersebut?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam hal ini, peneliti menggunakan beberapa asumsi serta batasan yang dilakukan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan dari Hotel X.

Asumsi yang digunakan yaitu bahwa kondisi pelayanan Hotel X tidak berubah secara signifikan selama penelitian dilakukan sehingga masih mencerminkan keadaan yang sebenarnya, serta batasan yang digunakan yaitu bahwa responden merupakan orang yang pernah menginap dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh Hotel X dan usulan yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian pada Hotel X, terdapat beberapa tujuan yang ingin diketahui oleh peneliti. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di Hotel X.
2. Mengetahui atribut yang perlu dan penting untuk dilakukan perbaikan pada saat ini.
3. Mengetahui usulan perbaikan yang tepat terkait dengan atribut yang perlu dilakukan perbaikan.

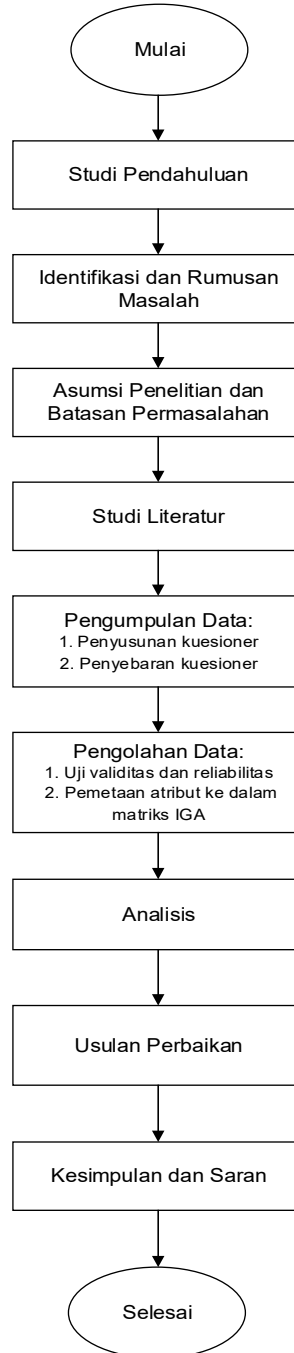
1.5. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian, tentu peneliti harus mampu untuk memberikan manfaat terhadap pihak-pihak lain, baik pihak eksternal (seperti pembaca) maupun pihak internal (pemilik perusahaan). Berikut merupakan manfaat dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu:

1. Bagi pembaca
 - a. Mengetahui salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dari sebuah perusahaan jasa.
 - b. Mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas pada sebuah perusahaan jasa
 - c. Dapat menjadikan sebagai acuan untuk penelitian yang serupa agar mampu meningkatkan kualitas dari sebuah perusahaan jasa.
2. Bagi pemilik masalah (pengambil keputusan)
 - a. Mengetahui kualitas pelayanan saat ini.
 - b. Mengetahui atribut yang perlu dilakukan perbaikan.
 - c. Mengetahui perbaikan yang harus dilakukan terhadap atribut yang masih kurang baik.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian dibuat agar penelitian yang dilakukan dapat tersusun secara sistematis dan terarah. Berikut merupakan tahapan penelitian yang dilakukan pada Hotel X yang dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3. Metodologi Penelitian

Berikut merupakan penjelasan mengenai tahapan-tahapan pada metodologi penelitian yang akan dilakukan:

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini, peneliti melakukan studi pendahuluan terlebih dahulu dengan melakukan observasi, pengamatan, serta wawancara kepada pemilik dari permasalahan kualitas layanan tersebut. Studi pendahuluan dilakukan agar dapat melihat situasi dan kondisi yang dihadapi oleh Hotel X saat ini.

2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Hasil studi pendahuluan tersebut kemudian diidentifikasi apakah yang sebenarnya menjadi penyebab permasalahan yang kemudian akan dijabarkan menjadi rumusan-rumusan masalah. Hal tersebut dilakukan agar penelitian dilakukan secara lebih terarah dan tepat sasaran terhadap permasalahan yang hendak diteliti.

3. Asumsi Penelitian dan Batasan Permasalahan

Dalam melakukan penelitian, tentu terdapat batasan-batasan ataupun asumsi yang digunakan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan perhitungan serta menjaga agar peneliti tetap fokus terhadap satu permasalahan yang dihadapi saja (tidak meluas).

4. Studi Literatur

Pada tahap ini, dilakukan untuk mengetahui cara-cara ataupun metode serta informasi-informasi yang dapat digunakan dalam membantu peneliti melihat atribut-atribut yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam bidang perhotelan.

5. Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan membagi kuesioner kedalam beberapa bagian yang akan digunakan dalam pengolahan data, serta dilakukan perhitungan jumlah *sample* yang dibutuhkan sebagai responden penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran terhadap kuesioner yang telah dibuat, melihat hasil pengisian kuesioner tersebut dan merekapitulasi seluruh kuesioner yang telah diisi oleh setiap responden. Data yang telah direkapitulasi tersebut kemudian dapat digunakan pada tahap selanjutnya, yaitu pengolahan data.

6. Pengolahan Data

Hasil rekapitulasi data yang telah didapat dari penyebaran kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan beberapa uji, seperti uji validitas maupun uji reliabilitas. Dalam hal ini digunakan pula perhitungan *SERVQUAL score* untuk melihat kualitas pelayanan pada Hotel X, dan perhitungan terhadap hasil jawaban yang valid dan reliabel untuk dipetakan kedalam matriks *importance gap analysis* (IGA). Jika terdapat atribut yang tidak valid, maka atribut tersebut dihilangkan dan kemudian diuji kembali reliabilitasnya. Jika kuesioner tidak reliabel maka akan dilakukan penentuan atribut kembali untuk memperbaiki pernyataan dalam kuesioner agar dapat lebih mudah dimengerti oleh responden.

7. Analisis

Pada tahap ini, data-data yang telah diolah tersebut kemudian akan dianalisis atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan ialah atribut-atribut yang berada pada kuadran 1, yaitu atribut yang memiliki *improvement gap* tinggi dan ketidakpuasan pelanggan terhadap atribut yang rusak tersebut tinggi.

8. Usulan Perbaikan

Pada tahap ini berisi mengenai usulan-usulan yang diberikan oleh peneliti kepada pemilik masalah agar dapat diimplementasikan dan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi bagi Hotel X.

9. Kesimpulan dan Saran

Hal yang dilakukan pada tahap ini yaitu penarikan kesimpulan dan pemberian saran pada Hotel X agar dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kesimpulan dibuat guna menjawab perumusan masalah yang telah ditentukan dari awal penelitian. Sedangkan saran diberikan kepada Hotel X untuk selalu mengembangkan usulan yang telah diberikan oleh peneliti.

I.7 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini, dimana sistematika penulisan yang digunakan mencakup lima bab. Kelima bab tersebut, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri atas latar belakang masalah dari penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdiri atas dasar teori yang digunakan untuk membantu berlangsungnya penelitian, pembuatan analisis, serta pembuatan usulan perbaikan yang berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan di Hotel X. Selain itu, teori-teori tersebut juga dapat mempermudah dalam penarikan kesimpulan dari sebuah permasalahan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini terdiri atas data-data yang diperoleh saat melakukan observasi ke Hotel X. Data-data tersebut selanjutnya diolah untuk digunakan dalam pembuatan analisis serta usulan perbaikan. Berdasarkan data yang sudah diperoleh dapat dilakukan identifikasi atribut, pembuatan serta penyebaran kuesioner, melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk kuesioner tersebut, perhitungan *SERVQUAL score*, dan kemudian dilakukan pemetaan atribut ke dalam matriks *Improvement Gap Analysis*.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini terdiri atas analisis-analisis berdasarkan pengumpulan serta pengolahan data pada Bab III. Selanjutnya dibuat juga usulan perbaikan untuk atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar mampu meningkatkan kualitas layanan di Hotel X.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini. Saran diberikan untuk Hotel X dan untuk penelitian selanjutnya.