

# **USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN HOTEL CIANJUR DENGAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar

Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Brian Valentino**

**NPM : 2013610086**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2018**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Brian Valentino  
NPM : 2013610086  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : **USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN  
HOTEL CIANJUR DENGAN METODE SERVQUAL  
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 12 Januari 2018

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

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

**Pembimbing**

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 : Brian Valentino

NPM : 2013610086

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**"USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN HOTEL CIANJUR DENGAN  
METODE SERVQUAL 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, 16 Desember 2017



Brian Valentino

NPM : 2013610086

## ABSTRAK

Berbagai bisnis pada industri jasa semakin berkembang di negara Indonesia, khususnya industri perhotelan. Dari hasil statistik, didapatkan bahwa tingkat hunian hotel berbintang di Jawa Barat semakin naik dari tahun-tahun sebelumnya, namun hal ini bukan yang terjadi di Hotel Cianjur. Tingkat hunian hotel mengalami penurunan sebesar 10,35% pada tahun 2016 dibandingkan dengan tahun 2015. Banyaknya keluhan dari konsumen hotel akibat dari buruknya kualitas layanan yang diberikan menjadi penyebab utama menurunnya tingkat hunian pada Hotel Cianjur. Kualitas layanan hotel yang tidak berkembang dan cenderung menurun dari tahun ke tahun.

Pada penelitian kali ini, akan diketahui bagaimana kondisi kualitas pelayanan Hotel Cianjur dan akan diberikan usulan perbaikan yang tepat untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi. Penelitian dilakukan dengan mengetahui nilai persepsi, ekspektasi, dan kepentingan dari atribut pelayanan hotel. Didapatkan 30 atribut-atribut layanan Hotel Cianjur dari penggabungan metode wawancara CIT dan atribut LODGSERV. Performansi dari masing-masing atribut akan dihitung dengan menggunakan metode SERVQUAL. Analisis dan usulan perbaikan dilakukan dengan menentukan prioritas atribut yang harus diperbaiki dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Didapatkan 8 prioritas atribut perbaikan yang berada pada Kuadran I, yaitu atribut peralatan yang dapat berfungsi dengan baik, karyawan yang dapat diandalkan dan konsisten, karyawan yang terlatih dan berpengalaman, pelayanan yang cepat, makanan dan minuman yang berkualitas tinggi, kelengkapan peralatan di dalam kamar hotel, kebersihan kamar dan fasilitas penunjang hotel, dan hotel memiliki kasur dan kamar yang nyaman. Usulan perbaikan yang diberikan antara lain adalah membuat form pengecekan peralatan, melakukan pengecekan peralatan secara rutin, memberikan pelatihan, dan dampingan kepada karyawan baru, menerapkan evaluasi kerja karyawan, dll. Implementasi dari usulan-usulan perbaikan yang diberikan akan meningkatkan kualitas layanan pada Hotel Cianjur dan meningkatkan kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*Various businesses in the service industry are growing in Indonesia, especially the hospitality industry. From the statistical results, it was found that the occupancy rate of star hotels in west Java are increasing from previous years, but this was not occurred at Hotel Cianjur. The hotel occupancy rate had been decreasing by 10.35% in 2016 compared from 2015. The number of complaints from hotel consumers is the main cause of decreasing occupancy rate in Hotel Cianjur. The quality of hotel services are not growing and tend to decrease from year to year.*

*In this research, it will be known how the condition of service quality of Hotel Cianjur and will be given the right improvement to resolve the problems that happened. The research is done by knowing the value of perception, expectation, and importance of hotel service attributes. There are 30 service attributes of Hotel Cianjur obtained from the combination of CIT interview method and LODGSERV attributes. The performance of each attribute will be calculated by using the SERVQUAL method. Analysis and improvements suggestion are done by determining the priority attributes that must be improved which can be obtained by using the Importance Performance Analysis method.*

*There are 8 priority attributes improvement obtained from Quadrant 1 which are attributes equipment works, dependable and consistent employees, trained and experienced employees, prompt service, quality food and beverage, completeness of equipment inside room, cleanliness of hotel's rooms and facilities, and comfortable mattresses and rooms. Several improvement suggestions are checking the equipments routinely, make a check sheet for equipment, providing training and assistance to new employees, implementing evaluation for employee performance, etc. Implementation of the given improvement suggestions will improve the services quality at Hotel Cianjur and increase customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kasih dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel Cianjur dengan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana pada bidang Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang membantu penulis, karena tanpa bantuan mereka penulis tidak mungkin dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Orang tua dan kakak penulis, yaitu FX.Gunarto, Fransisca Liem, dan Olivia yang selalu membantu memberikan dukungan, semangat, dan doa secara terus menerus kepada penulis dalam menyusun skripsi.
2. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar kepada penulis dan selalu memberikan motivasi, saran, dan bimbingan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Alfian, S.T., M.T. dan Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan agar skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Ibu Vonny, selaku manajer utama Hotel Cianjur yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Cianjur, dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan bantuan terkait dengan penelitian. Serta seluruh manajemen dan *staff* Hotel Cianjur yang telah membantu memberikan informasi penelitian.
5. Tadeo dan Hendra yang selalu memberikan bantuan dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
6. Teman-teman grup seru-seruan, dan teman Teknik Industri angkatan 2013 yang telah menjadi teman grup penulis selama masa kuliah ini.

7. Teman-teman grup Kanaan dan c92 yang merupakan teman bermain penulis yang memberikan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu berharga mereka untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Sekali lagi, penulis panjatkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Ia telah menganugerahkan penulis orang tua terbaik serta teman dan orang-orang yang selalu memberikan dukungan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan pada skripsi ini dan penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pembaca. Penulis harap bahwa skripsi ini dapat berguna bagi orang-orang yang membutuhkan dimasa mendatang.

Bandung, 4 Desember 2017

Brian Valentino

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	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-13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Jasa dan Kualitas Jasa .....	II-1
II.2 Hotel .....	II-2
II.3 SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ) .....	II-4
II.4 LODGSERV ( <i>Lodging Service</i> ) .....	II-7
II.5 IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	II-9
II.6 <i>Critical Incident Technique</i> .....	II-10
II.7 Teknik Pengumpulan Data .....	II-10
II.8 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-11
II.9 Skala Pengukuran .....	II-13
II.10 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	II-14
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>III-1</b>
III.1 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan Hotel Cianjur .....	III-1
III.2 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	III-7

III.3 Penentuan Sample Penelitian .....	III-9
III.4 Rekapitulasi Profil Respoden .....	III-10
III.5 Uji Validitas.....	III-15
III.6 Uji Reliabilitas .....	III-17
III.7 Kualitas Layanan Hotel Cianjur.....	III-17
III.8 Prioritas Perbaikan .....	III-19
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN ..</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2 Analisis SERVQUAL Score dan Atribut Prioritas Perbaikan Metode IPA .....	IV-5
IV.3 Analisis dan Usulan Perbaikan Penelitian .....	IV-7
IV.3.1 Usulan Perbaikan Atribut 1 : Peralatan yang Berfungsi dengan Baik .....	IV-7
IV.3.2 Usulan Perbaikan Atribut 2 : Karyawan Dapat Diandalkan dan Konsisten.....	IV-10
IV.3.3 Usulan Perbaikan Atribut 5 : Karyawan Terlatih dan Berpengalaman .....	IV-12
IV.3.4 Usulan Perbaikan Atribut 10 : Pelayanan yang Cepat .....	IV-13
IV.3.5 Usulan Perbaikan Atribut 14 : Makanan dan Minuman yang Berkualitas Tinggi.....	IV-15
IV.3.6 Usulan Perbaikan Atribut 19 : Kelengkapan Peralatan Didalam Kamar Hotel .....	IV-17
IV.3.7 Usulan Perbaikan Atribut 20 : Kebersihan Kamar dan Fasilitas Penunjang Hotel.....	IV-18
IV.3.8 Usulan Perbaikan Atribut 22 : Hotel Memiliki Kasur dan Kamar yang Nyaman .....	IV-21
IV.4 Rekapitulasi Usulan Perbaikan dan Keputusan Hotel.....	IV-22
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan .....	V-1
V.2 Saran .....	V-2

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Persentase Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Daerah Jawa Barat...	I-2
Tabel I.2 Keluhan Konsumen Hotel Cianjur Berdasarkan Hasil Wawancara Awal .....	I-5
Tabel II.1 Penggabungan 10 Dimensi Kualitas Jasa Menjadi 5 Dimensi .....	II-2
Tabel II.2 Atribut-atribut pada SERVQUAL .....	II-6
Tabel II.3 Atribut Penelitian LODGSERV .....	II-7
Tabel III.1 Wawancara Metode CIT .....	III-2
Tabel III.2 Identifikasi Atribut dari Hasil Wawancara .....	III-3
Tabel III.3 Atribut Akhir Gabungan Wawancara CIT dan LODGSERV .....	III-7
Tabel III.4 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden .....	III-10
Tabel III.5 Rekapitulasi Usia Responden .....	III-11
Tabel III.6 Rekapitulasi Pekerjaan Responden .....	III-11
Tabel III.7 Rekapitulasi Daerah Asal Responden .....	III-12
Tabel III.8 Rekapitulasi Dengan Siapa Responden Menginap.....	III-12
Tabel III.9 Rekapitulasi Lama Responden Menginap .....	III-13
Tabel III.10 Rekapitulasi Tujuan Responden Menginap .....	III-14
Tabel III.11 Rekapitulasi Kendaraan Responden .....	III-14
Tabel III.12 Rekapitulasi Alasan Responden Memilih Hotel Cianjur .....	III-15
Tabel III.13 Nilai <i>Pearson Corellation</i> 30 Atribut .....	III-16
Tabel III.14 Performansi / SERVQUAL Score .....	III-18
Tabel III.15 Rata-Rata Nilai Performansi dan Nilai Kepentingan Atribut .....	III-20
Tabel III.16 Penggolongan Prioritas Atribut Metode IPA.....	III-22
Tabel IV.1 Contoh <i>Form</i> Pengecekan Peralatan Hotel Cianjur.....	IV-10
Tabel IV.2 Contoh <i>Form</i> Pengecekan Kamar Hotel Divisi <i>House Keeping</i> ....	IV-20
Tabel IV.3 Contoh <i>Check Sheet</i> Kamar Hotel Divisi <i>House Keeping</i> .....	IV-23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Perbandingan Presentase Hunian Kamar Hotel Cianjur Tahun 2015 dan 2016.....	I-4
Gambar I.2	Keluhan Konsumen Hotel Cianjur Berdasarkan <i>Review Website</i> Traveloka.....	I-7
Gambar I.3	Metodologi Penelitian .....	I-12
Gambar II.1	<i>Gap</i> 5 Antara Ekspektasi dan Persepsi Konsumen .....	II-5
Gambar II.2	Kuadran pada Metode IPA.....	II-9
Gambar III.1	Rekapitulasi Persentasi Jenis Kelamin Responden.....	III-10
Gambar III.2	Rekapitulasi Persentasi Usia Responden.....	III-11
Gambar III.3	Rekapitulasi Persentasi Pekerjaan Responden.....	III-11
Gambar III.4	Rekapitulasi Persentasi Daerah Asal Responden .....	III-12
Gambar III.5	Rekapitulasi Persentasi Dengan Siapa Responden Menginap	III-13
Gambar III.6	Rekapitulasi Persentasi Lama Responden Menginap .....	III-13
Gambar III.7	Rekapitulasi Persentasi Tujuan Responden Menginap .....	III-14
Gambar III.8	Rekapitulasi Persentasi Kendaraan Responden .....	III-14
Gambar III.9	Rekapitulasi Persentasi Alasan Responden Memilih Hotel Cianjur .....	III-15
Gambar III.10	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	III-17
Gambar III.11	Grafik Pemetaan Atribut Metode IPA .....	III-21
Gambar IV.1	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 1.....	IV-8
Gambar IV.2	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 2.....	IV-11
Gambar IV.3	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 5.....	IV-12
Gambar IV.4	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 10.....	IV-14
Gambar IV.5	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 14.....	IV-16
Gambar IV.6	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 19.....	IV-18
Gambar IV.7	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 20.....	IV-19
Gambar IV.8	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 22.....	IV-21

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner Profil Responden .....	A-1
LAMPIRAN B Kuesioner Tingkat Persepsi, Ekspektasi dan Kepentingan .....	B-1
LAMPIRAN C Hasil Kuesioner Tingkat Persepsi Atribut .....	C-1
LAMPIRAN D Hasil Kuesioner Tingkat Ekspektasi Atribut .....	D-1
LAMPIRAN E Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Atribut.....	E-1
LAMPIRAN F Rekapitulasi SERVQUAL <i>Score</i> .....	F-1
LAMPIRAN G Rekapitulasi Profil Responden .....	G-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini, akan dijelaskan latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

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

Pada zaman ini, bukan hanya industri produksi atau manufaktur saja yang semakin berkembang di Indonesia, melainkan dari sektor industri jasa. Perkembangan bisnis jasa semakin berkembang dan bertumbuh pesat. Hal ini tidak lain dikarenakan semakin banyak dan produktifnya masyarakat untuk memenuhi dan mempermudah kehidupan mereka. Beberapa industri jasa yang semakin berkembang di Indonesia di antaranya adalah dari sektor transportasi, perhotelan, dan komunikasi. Berdasarkan data, disebutkan bahwa sejak tahun 2000-2010, sektor jasa telah berhasil menciptakan 21 juta lapangan kerja, dimana hal tersebut jauh lebih besar daripada sektor manufaktur yang hanya mencapai 2,2 juta. Salah satu industri jasa yang saat ini menarik untuk dilihat karena perkembangan dan pertumbuhannya yang pesat adalah industri perhotelan.

Hotel merupakan suatu jasa bersifat komersial yang menyediakan fasilitas penginapan, hidangan, dan jasa lainnya. Terdapat beberapa faktor-faktor penting dalam menjalankan bisnis perhotelan yang baik. Pertama, hotel sudah seharusnya memberikan fasilitas yang lengkap dan baik, dengan biaya yang sesuai dengan target konsumen. Fasilitas yang diberikan harus lengkap dan berfungsi sesuai dengan ekspektasi konsumen, agar menciptakan kesan baik dan mempermudah kegiatan yang dilakukan oleh konsumen. Selain itu, hotel juga harus mempertahankan konsumen yang telah menggunakan jasa mereka dengan memberikan pelayanan yang terbaik secara terus menerus. Hal tersebut akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap hotel tersebut. Bukan hanya loyalitas, konsumen yang puas dengan hotel tersebut

juga akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan hotel tersebut. Hal ini disebut dengan *word of mouth* (WOM), yang merupakan suatu bentuk promosi yang tersebar dari mulut ke mulut konsumen satu ke konsumen lainnya.

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia semakin meningkat. Hal tersebut dikarenakan semakin berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia, salah satunya di wilayah Jawa Barat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Indonesia, didapatkan data yang menunjukkan bahwa tingkat hunian hotel berbintang di daerah Jawa Barat yang pada umumnya cenderung meningkat pada tahun 2016 dibandingkan dengan tahun 2015. Tingkat hunian kamar hotel didapatkan dari banyaknya jumlah kamar yang dihuni dengan banyaknya malam kamar yang tersedia. Contohnya pada bulan Januari 2016 didapatkan tingkat hunian hotel sebesar 46.26%, berarti rata-rata jumlah kamar yang dipakai setiap malam pada seluruh hotel berbintang di Jawa Barat pada tahun 2016 adalah 52.62%. Naik sebesar 10.36% dibandingkan Januari 2015. Berikut tabel data tingkat hunian hotel berbintang di Jawa Barat.

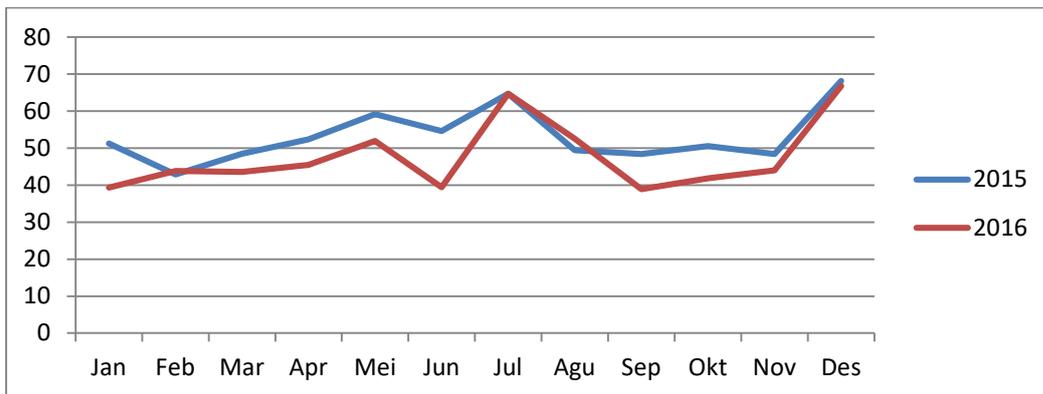
Tabel I.1 Persentase Tingkat Hunian Hotel Berbintang di Daerah Jawa Barat

<b>Tahun</b> <b>Bulan</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Januari</b>	46.26%	52.62%
<b>Februari</b>	46.26%	48.01%
<b>Maret</b>	40.59%	50.47%
<b>April</b>	43.52%	60.94%
<b>Mei</b>	49.47%	53.24%
<b>Juni</b>	50.40%	42.50%
<b>Juli</b>	49.82%	54.14%
<b>Agustus</b>	52.61%	49.99%
<b>September</b>	50.88%	53.81%
<b>Oktober</b>	51.37%	58.29%
<b>November</b>	52.39%	56.21%
<b>Desember</b>	55.65%	56.95%

(Sumber : jabar.bps.go.id)

Seiring dengan perkembangan zaman pula, fungsi hotel pun bukan hanya sebagai penyedia fasilitas penginapan dan makanan saja. Fungsi hotel saat ini semakin berkembang sebagai penyedia layanan fasilitas-fasilitas lainnya, seperti acara pernikahan, rapat kantor, dan berbagai acara lainnya. Untuk hotel berbintang, beberapa konsumen juga lebih mengharapkan fasilitas-fasilitas pendukung hotel yang lebih baik sebagai penunjang kegiatan konsumen seperti *fitness center*, kolam renang, ruang rekreasi, serta ruang untuk acara olahraga seperti tenis meja, basket, dan lainnya.

Objek penelitian adalah Hotel Cianjur yang merupakan salah satu hotel bintang tiga yang terkenal di daerah Cipanas. Hotel ini telah didirikan dari tahun 2005 dan berlokasi di Jalan Raya Cipanas KM 81,3 Pacet, Puncak, Indonesia. Hotel Cianjur mempunyai lokasi yang cukup strategis, dimana konsumen hotel dapat menikmati keindahan alam daerah puncak, tanpa harus kehilangan kenyamanan kota. Hotel ini dekat dengan Istana Presiden Cipanas, berbagai pusat *factory outlet*, serta objek wisata lainnya seperti Taman Bunga Nusantara dan Taman Wisata Cibodas. Hingga saat ini sudah terdapat 68 kamar dengan 10 tipe yang berbeda-beda yaitu tipe rumah manado, tipe *family suite room*, tipe *junior suite room*, tipe *family room*, tipe *royal suite*, tipe *grand superior room*, tipe *superior room*, tipe *deluxe room*, tipe *standard room*, dan yang terakhir adalah tipe *studio room*. Setiap kamar dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti TV kabel, Indovision dan parabola, mini kulkas, dispenser, serta kamar mandi dengan *standing shower* dan *amenities*. Selain itu, Hotel Cianjur juga menyediakan berbagai macam fasilitas penunjang kebutuhan konsumen lainnya, yaitu seperti kolam air hangat, *cafe*, *karaoke room*, *spatula bakery*, restoran, taman, *fitness room*, *barbeque garden*, dan terakhir adalah *salon and spa*. Selain fasilitas penginapan, Hotel Cianjur juga menyediakan fasilitas utama lainnya, yaitu ruang sidang dan *ballroom*. Sehingga, bukan hanya wisatawan saja yang menjadi target konsumen hotel, melainkan untuk orang-orang kantor yang akan melakukan berbagai aktivitas bisnis. *Ballroom* hotel memiliki kapasitas besar yang dapat menampung hingga 1000 orang, dimana fasilitas tersebut banyak digunakan oleh konsumen untuk mengadakan berbagai *event-event* tertentu seperti pesta pernikahan, wisuda, *prom night*, dan acara *gathering* lainnya.



Gambar I.1 Perbandingan Hunian Kamar Hotel Cianjur Tahun 2015 dan 2016

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa tingkat hunian kamar di Hotel Cianjur cenderung mengalami penurunan dari tahun 2015 hingga 2016, dengan tingkat penurunan sebesar 10,35%. Manajer utama Hotel Cianjur, Ibu Vonny, menjelaskan bahwa penurunan tingkat hunian hotel tersebut disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama dikarenakan fasilitas Hotel Cianjur yang sudah tua. Menurutnya, fasilitas hotel merupakan salah satu faktor penting layanan dalam industri perhotelan. Fasilitas yang menarik akan lebih menarik dan meningkatkan kepuasan konsumen. Faktor lainnya yang utama adalah karena semakin banyak dan bertambahnya jumlah hotel di daerah Cipanas. Dengan semakin ketatnya persaingan antar hotel di daerah Cipanas, maka pihak Hotel Cianjur harus semakin berkompetisi untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas hotel. Manajer juga menjelaskan bahwa Hotel Cianjur tidak pernah melakukan penelitian untuk perbaikan kualitas layanan Cianjur. Padahal, kualitas layanan merupakan salah satu faktor paling penting yang harus dimiliki oleh industri jasa, khususnya perhotelan. Kualitas layanan yang baik akan memudahkan hotel untuk menarik konsumen dari kompetitor lain serta mempertahankan konsumen Hotel Cianjur. Yuliani, dalam jurnal Yola (2013) menyatakan bahwa konsumen bukan hanya melihat kepada faktor harga yang murah dalam menentukan jasa, tetapi berpedoman pada kualitas pelayanan dari suatu jasa.

Tjiptono, dalam jurnal Atmawati (2004), menjelaskan bahwa kualitas layanan yang unggul dan konsisten akan memberikan kepuasan pada konsumennya. Selain untuk menarik konsumen, terdapat beberapa manfaat lain yang didapatkan oleh penyedia layanan, seperti terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumennya, mendorong terciptanya loyalitas

konsumen, serta meningkatkan reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata konsumen. Berikut akan dijelaskan perumusan masalah yang didapat, dari latar belakang masalah yang ada.

## I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Untuk mengidentifikasi lebih lanjut permasalahan pada Hotel Cianjur, dilakukan penelitian pendahuluan. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan dua metode, yaitu wawancara awal dengan pihak manajemen dan konsumen Hotel Cianjur, serta pengambilan *review* konsumen dari situs pemesanan hotel. Wawancara dengan konsumen Hotel Cianjur dilakukan untuk mengetahui pengalaman selama menggunakan layanan di Hotel Cianjur serta keluhan-keluhan yang masih dirasakan oleh konsumen. Wawancara awal dengan pihak manajemen dilakukan agar dapat diketahui kekurangan yang masih dimiliki oleh hotel. Wawancara dengan pihak manajemen dilakukan bersama Bapak Iyan, yang merupakan Ketua Bagian *Human Research Development* di Hotel Cianjur. Beliau menjelaskan bahwa salah satu kelemahan pada Hotel Cianjur adalah tidak memiliki fasilitas kotak saran konsumen sebagai sarana untuk menampung kritik dan saran.

Untuk mengetahui lebih dalam permasalahan layanan pada Hotel Cianjur, maka dilakukan wawancara awal kepada 15 orang konsumen Hotel Cianjur. Berikut merupakan tabel keluhan-keluhan konsumen Hotel Cianjur, berdasarkan hasil dari wawancara awal.

Tabel I.2 Keluhan Konsumen Hotel Cianjur Berdasarkan Hasil Wawancara Awal

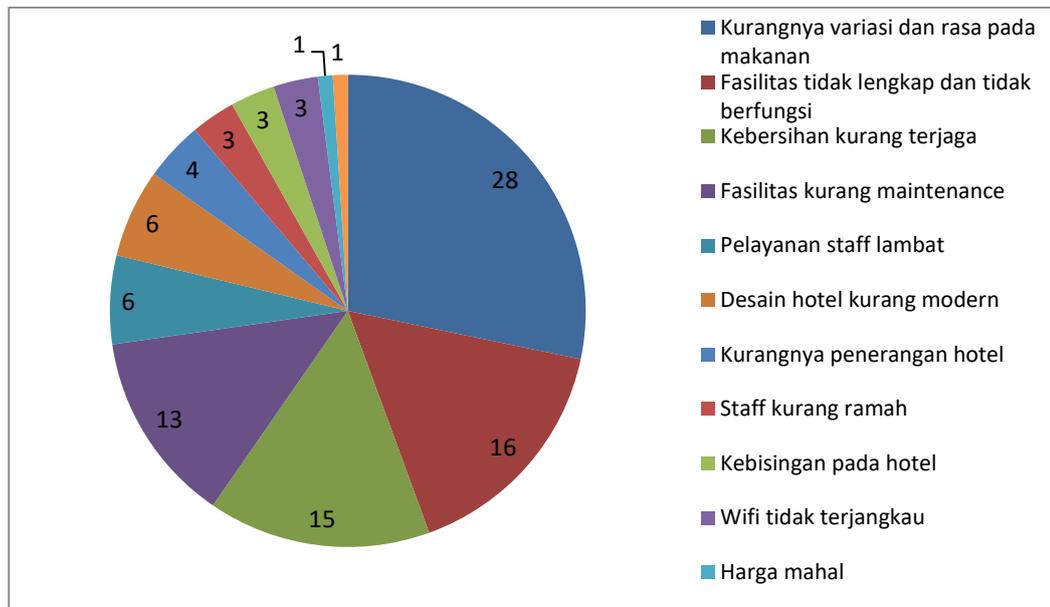
No.	Keluhan	Jumlah
1	Kebersihan fasilitas hotel	6
2	Makanan yang kurang enak	5
3	Peralatan hotel tidak berfungsi	4
4	Karyawan hotel kurang gesit	4
5	Koneksi <i>wifi</i> lambat dan sulit dijangkau	2
6	Kebisingan pada hotel	1
7	Penerangan kurang	1
8	Kurangnya pemahaman pada staff	1
9	Karyawan kurang ramah	1

Dari tabel rekapitulasi diatas didapatkan beberapa masalah yang dialami oleh 15 responden konsumen Hotel Cianjur. Dari wawancara awal ini, terdapat beberapa keluhan dari berbagai dimensi kualitas layanan. Jumlah keluhan tertinggi disebabkan oleh kebersihan fasilitas hotel. Konsumen mengatakan kebersihan fasilitas hotel menjadi salah satu kekurangan karena beberapa area hotel masih belum terjaga kebersihannya. Beberapa konsumen juga menjelaskan bahwa bukan hanya kebersihan pada bagian kamar, melainkan area lain seperti daerah kolam renang, dan tempat olahraga. Hal tersebut tentu mengganggu konsumen, sehingga para konsumen merasa tidak nyaman menggunakan fasilitas hotel.

Pada kualitas layanan, terdapat 5 dimensi utama untuk mengetahui kepuasan konsumen yaitu dimensi *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, dan *emphaty*. Untuk dimensi *reliability*, terdapat keluhan untuk peralatan hotel yang tidak berfungsi. Keluhan ini merupakan alah satu yang paling penting yang harus diperbaiki oleh hotel. Hotel harus menjamin bahwa setiap peralatan dan fasilitas yang disediakan dapat digunakan oleh konsumen. Berdasarkan dimensi *responsiveness*, keluhan yang didapatkan adalah karyawan hotel yang kurang gesit atau lambat. Sedangkan dari dimensi *assurance*, didapatkan dua jenis keluhan yaitu, kurangnya pemahaman pada karyawan dan kurangnya keramahan yang diberikan karyawan hotel kepada konsumen. Dari hasil wawancara awal tersebut, dapat dilihat bahwa beberapa keluhan dari konsumen Hotel Cianjur tersebut mewakili beberapa dimensi kualitas layanan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel Cianjur masih belum cukup baik.

Penelitian kemudian dilanjutkan dengan melakukan pengambilan data berdasarkan *review* konsumen dari situs pemesanan hotel terkenal, yaitu Traveloka. Pengambilan *review* konsumen melalu situs pemesanan hotel ini bertujuan untuk semakin mengetahui permasalahan kualitas layanan pada hotel yang telah dirasakan oleh konsumen. Pada situs website traveloka, terdapat bagian *review* berisi komentar, saran, dan kritik konsumen. Pada bagian *review* tersebut, terdapat keluhan-keluhan yang masih dirasakan oleh konsumen hotel, baik dari segi layanan dan fasilitas yang dirasakan konsumen selama berada di Hotel Cianjur. Pengambilan data ini berdasarkan *review* konsumen dari bulan Desember 2015 hingga Januari 2017, dengan jumlah review sebanyak 155 buah.

Berikut merupakan rekapitulasi komentar dan keluhan konsumen hotel Cianjur berdasarkan hasil *review* dari website Traveloka, yang dibuat dengan menggunakan diagram lingkaran / *pie chart*:



Gambar I.2 Keluhan Konsumen Hotel Cianjur Berdasarkan *Review Website* Traveloka

Dari rekapitulasi *review* keluhan-keluhan konsumen yang diambil dari *website* traveloka, didapatkan bahwa keluhan terbanyak konsumen adalah dari kurangnya variasi dan rasa pada makanan. Konsumen mengeluhkan bahwa menu makan pagi yang diberikan oleh hotel tidak nikmat, dan tidak ada variasi perubahan menu yang diberikan. Sedangkan keluhan dengan frekuensi terkecil disebabkan oleh dua faktor, yaitu harga yang mahal dan kurangnya rasa kepedulian dari karyawan hotel.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya oleh pihak manajemen, bahwa Hotel Cianjur tidak memiliki sebuah fasilitas untuk menampung kritik dan saran dari konsumen. Fasilitas kotak saran merupakan salah satu fasilitas yang penting untuk hotel, karena berfungsi untuk mengetahui bagaimana pengalaman konsumen selama mendapatkan layanan di Hotel Cianjur. Dengan adanya fasilitas tersebut, pihak hotel dapat melakukan proses evaluasi dan perbaikan dengan cara mengeliminasi keluhan negatif yang didapatkan, dan mempertahankan segi positif layanan. Namun, dikarenakan pihak hotel tidak menyediakan fasilitas tersebut, pihak hotel cukup kesulitan untuk mengetahui

keluhan-keluhan yang dihadapi oleh konsumen, terlebih lagi dalam melakukan perbaikan yang dibutuhkan. Pada saat ini, hotel hanya melakukan perbaikan jika terdapat beberapa konsumen yang memberikan keluhan secara langsung ke bagian *front desk* hotel. Pihak hotel sendiri tidak pernah melakukan penelitian berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

Dari hasil wawancara dengan konsumen dan pihak manajemen, serta *review* dari *website* pemesanan hotel, dapat disimpulkan bahwa konsumen masih memberikan berbagai macam *response*, khususnya *response* yang negatif dari layanan yang diberikan oleh hotel. Maka dari itu, dapat diketahui bahwa kualitas layanan hotel masih belum baik dan perlu dilakukannya perbaikan pada Hotel Cianjur. Tentunya, akan dilakukan terlebih dahulu pengumpulan data mengenai kualitas layanan Hotel Cianjur, yang kemudian akan diolah, dievaluasi, dan diberikan kesimpulan agar performansi layanan di Hotel Cianjur dapat menjadi lebih baik.

Terdapat dua metode yang akan digunakan pada penelitian ini. Pertama adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL ini merupakan metode yang sudah banyak digunakan dan menjadi standar dalam penilaian kualitas layanan, baik pada industri perhotelan, rumah makan, kesehatan, dan lain-lain. Metode ini akan menggunakan lima dimensi kualitas layanan utama dalam pengelompokkan atribut yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dengan menggunakan metode ini, akan diketahui bagaimana performansi untuk setiap atribut layanan hotel yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Selain itu, akan digunakan juga metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kelebihan dari metode IPA ini adalah nantinya akan diketahui atribut-atribut yang akan menjadi prioritas utama untuk perbaikan layanan pada Hotel Cianjur.

Berdasarkan hasil dari identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka diperoleh rumusan masalah berkaitan dengan permasalahan kualitas layanan pada Hotel Cianjur, yaitu:

1. Bagaimana performansi kualitas layanan di Hotel Cianjur pada saat ini dengan menggunakan metode SERVQUAL?
2. Bagaimana prioritas atribut perbaikan layanan pada Hotel Cianjur dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*?
3. Usulan perbaikan apa saja yang dapat diberikan berdasarkan permasalahan utama yang terjadi di Hotel Cianjur?

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

Batasan masalah dan asumsi diperlukan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan tidak terlalu luas. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Hotel Cianjur yang berlokasi di Jalan Raya Cipanas KM 81,3, Puncak, Indonesia, karena terdapat cabang Hotel Cianjur yang berlokasi di Denpasar, Bali.
2. Penelitian ini hanya mencakup responden yang merupakan konsumen yang sudah pernah menggunakan layanan di Hotel Cianjur.
3. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada tahap implementasi.

Selain pembatasan masalah di atas, terdapat juga asumsi penelitian yaitu selama penelitian dilakukan, kondisi layanan di Hotel Cianjur diasumsikan tidak berubah, baik dari cara layanan dan kebijakan pada Hotel Cianjur.

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

Tujuan dari penelitian kualitas layanan yang dilakukan di Hotel Cianjur, berdasarkan hasil dari identifikasi dan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui performansi kualitas layanan di Hotel Cianjur dengan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Mengetahui atribut prioritas perbaikan layanan pada Hotel Cianjur dengan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Menentukan usulan perbaikan berdasarkan permasalahan utama yang terjadi pada Hotel Cianjur.

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

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat bagi pemilik masalah serta bagi pembaca, yaitu:

1. Bagi pemilik masalah, yaitu Hotel Cianjur, diharapkan bahwa penelitian ini dapat membantu mengetahui kualitas layanan serta membantu meningkatkan kualitas layanan di Hotel Cianjur.
2. Bagi pembaca, diharapkan bahwa penelitian ini dapat membantu memberikan pengetahuan mengenai pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA.

## I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah penelitian yang dilakukan pada objek penelitian di Hotel Cianjur. Berikut merupakan penjabaran metodologi penelitian.

### 1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini, dilakukan pengamatan dan observasi secara langsung ke Hotel Cianjur untuk mengetahui kondisi hotel saat ini dan dilakukan juga wawancara kepada pihak manajemen hotel untuk mengetahui permasalahan yang dimiliki oleh Hotel Cianjur secara umum.

### 2. Studi Literatur

Pada tahap ini, dilakukan pemahaman dan pembelajaran terhadap teori-teori yang berkaitan dengan penelitian perbaikan kualitas layanan, yang dapat dicari pada literatur-literatur maupun berbagai sumber informasi lainnya.

### 3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada tahap ini, dilakukan wawancara terhadap beberapa konsumen Hotel Cianjur untuk mengetahui keluhan dan permasalahan yang konsumen hadapi dan rasakan. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa permasalahan utama adalah kualitas layanan di Hotel Cianjur.

### 4. Batasan dan Asumsi Masalah

Pada tahap ini, dilakukan penentuan batasan dan asumsi masalah, agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus dan tidak terlalu luas.

### 5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada tahap ini, dilakukan penentuan tujuan penelitian yang didapatkan dari rumusan masalah yang telah diidentifikasi. Selain itu, dibuat juga manfaat penelitian yang dapat diperoleh bagi perusahaan serta pembaca.

### 6. Penentuan Jumlah *Sample*

Pada tahap ini, dilakukan penentuan jumlah *sample* dan metode *sampling* yang digunakan. Maka, akan diketahui berapa jumlah responden minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### 7. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini, dilakukan pembuatan kuesioner yang menjadi metode pengumpulan data untuk mengetahui pendapat konsumen mengenai atribut-atribut kualitas layanan pada Hotel Cianjur. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen Hotel Cianjur sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan.

8. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini, pertama-tama dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini sudah tepat. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah reliabel dan andal.

9. Perhitungan SERVQUAL Score

Pada tahap ini, data yang telah valid dan reliabel kemudian diolah dan dilakukan perhitungan menggunakan metode SERVQUAL, untuk mengetahui nilai *gap* persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan hotel dari masing-masing atribut.

10. Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan IPA

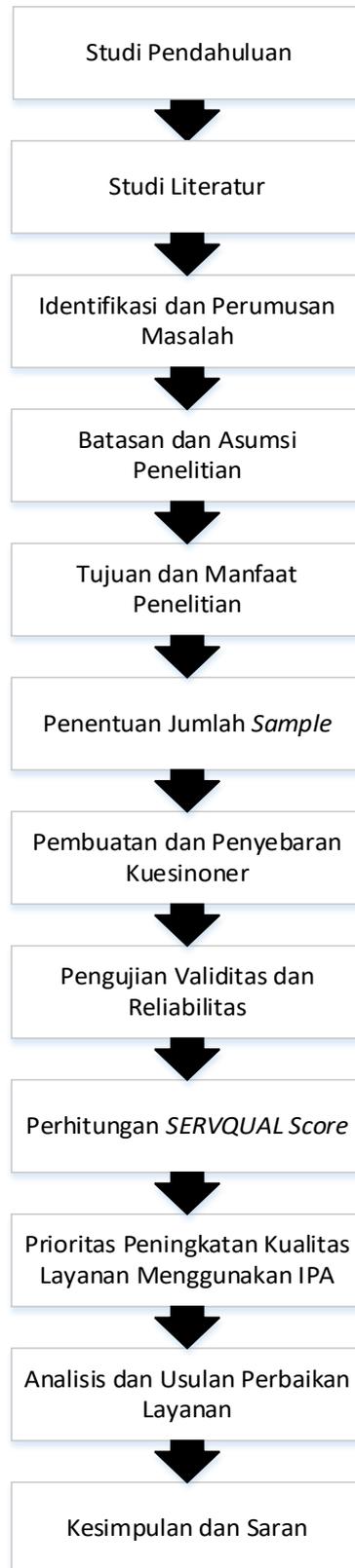
Pada tahap ini, atribut-atribut yang belum sesuai dengan dengan harapan konsumen diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Maka, akan diketahui atribut-atribut utama yang menjadi fokus prioritas perbaikan kualitas layanan pada objek penelitian.

11. Analisis dan Usulan Perbaikan Layanan

Pada tahap ini, seluruh pengolahan data yang telah dilakukan akan dianalisis, kemudian dibuat usulan perbaikan layanan pada Hotel Cianjur sesuai dengan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan.

12. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, dilakukan penarikan kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan, berkaitan dengan kualitas layanan di Hotel Cianjur, serta usulan perbaikan dari atribut dengan prioritas perbaikan utama. Selain itu, dibuat juga saran terhadap penelitian yang telah dilakukan. Gambar urutan metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi kumpulan teori yang berhubungan dengan pengolahan data dan analisis permasalahan dari penelitian.

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

Bab ini berisi informasi mengenai hasil wawancara dan kuesioner yang akan digunakan untuk melakukan pengolahan data. Dari pengolahan data tersebut akan diketahui nilai SERVQUAL atau performansi layanan Hotel Cianjur pada saat ini. Setelah itu dilanjutkan dengan penggunaan metode IPA untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut yang dibutuhkan oleh hotel.

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

Bab ini berisi hasil analisis pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Usulan perbaikan kemudian diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel Cianjur.

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

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Saran diberikan kepada pembaca dan untuk penelitian selanjutnya.