

**ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP) UNTUK
MENENTUKAN PRIORITAS PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL “C”,
TASIKMALAYA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Jessica Febriany Tjia
2014120149**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP) FOR SERVICE QUALITY IMPROVEMENT PRIORITIES AT HOTEL “C”, TASIKMALAYA



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

By:
Jessika Febriany Tjia
2014120149

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by National Accreditation Agency
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

***ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP) UNTUK
MENENTUKAN PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PADA HOTEL "C", TASIKAMALAYA***

Oleh:
Jessica Febriany Tjia
2014120149

Bandung, Juli 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra.,Msi.

Pembimbing Skripsi,

Brigita Meylianti Sulungbudi, PhD.

Ko-pembimbing Skripsi,

Fernando, S.E, M.Kom.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,
Nama : Jessica Febriany Tjia
Tempat, tanggal lahir : Tasikmalaya, 15 Pebruari 1996
NPM : 2014120149
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

***ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP) UNTUK MENENTUKAN
PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL
“C”, TASIKAMALAYA***

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan,
Pembimbing : Brigita Meylianti Sulungbudi, PhD.
Ko-pembimbing : Fernando, S.E, M.Kom.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 12 Juli 2018
Pembuat pernyataan :



(Jessica Febriany Tjia)

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu bisnis yang berkembang di Indonesia, hal ini disebabkan karena semakin banyaknya destinasi pariwisata di Indonesia. Agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan, perusahaan harus mampu memberikan kualitas layanan yang baik sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Hotel “C” berlokasi di kota Tasikmalaya, hotel ini memiliki masalah dimana pemilik tidak dapat menentukan atribut yang harus diperbaiki terlebih dahulu. Hal ini disebabkan oleh keluhan yang diutarakan oleh konsumen tidak hanya berada pada satu area saja dan tidak mungkin jika Hotel “C” melakukan perbaikan pada semua area.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan prioritas atribut perbaikan kualitas layanan pada Hotel “C”. Penulis menggunakan dua metodologi, yaitu (1) Analytic Hierarchy Process (AHP) digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan pada atribut-atribut di Hotel “C” dan (2) Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan tingkat kinerja pada atribut-atribut di Hotel ‘C’.

Hasil penelitian ini (1) area terpenting yang perlu dilakukan perbaikan kualitas adalah area restoran, karena hampir seluruh atribut pada area restoran berada pada tingkat kinerja di bawah rata-rata, tetapi tingkat kepentingannya tinggi atau di atas rata-rata; (2) terdapat dua area yang perlu untuk dilakukan perbaikan, yaitu area restoran dan fasilitas kebugaran. Pada area restoran perlu dilakukan perbaikan kualitas pada atribut ketersediaan serta rasa makanan dan minuman. Pada area fasilitas kebugaran perlu dilakukan perbaikan kualitas pada atribut perawatan fisik; (3) selain itu Hotel “C” perlu mengurangi alokasi sumber daya pada beberapa area, seperti area *lobby*, kamar tidur, dan fasilitas kebugaran. Pada area *lobby*, perlu dikurangi pengalokasian sumber daya pada atribut kecepatan pelayanan, kebersihan, ketepatan waktu, dan perawatan fisik. Pada area kamar tidur, perlu dikurangi pengalokasian sumber daya pada atribut kebersihan. Kemudian pada area fasilitas kebugaran, perlu dikurangi pengalokasian sumber daya pada atribut kebersihan.

Kata kunci: *Analytic Hierarchy Process (AHP), Importance Performance Analysis (IPA).*

ABSTRACT

The hospitality industry is one of the growing businesses in Indonesia, caused by the increase of the tourist destinations in Indonesia. In order to maintain the hospitality's companies existence, they should be able to provide a good service quality according to the consumer wants and needs. Hotel "C" is located in Tasikmalaya, this hotel had a decision problem to determine which main attribute should be repaired first. This problem was caused by consumers' complaints lodged at separate hotel's areas. It is impossible for Hotel "C" to repair attributes in all of those areas.

The purpose of this study is to determine the priority object of service quality improvement at Hotel "C". In this study, two methodologies were used (1) the Analytical Hierarchy Process (AHP), used to determine the importance level among all attributes at Hotel "C" and (2) the Importance Performance Analysis (IPA), used to determine the performance level among all attributes at Hotel "C".

The findings are: (1) the most important area that has to be improved is the restaurant area, because almost all attribute levels of the restaurant area are at below average performance level, but the level of importance is high or above average; (2) there are two areas that need to be repaired namely, the restaurant area and the fitness facility area. In the restaurant area, the quality of attributes that needs to be improved are the availability and taste of food and beverages. In the fitness facility area, the quality of attributes that needs to be improved is physical maintenance; (3) In addition, Hotel "C" also needs to reduce resources allocated to some areas, such as the lobby, the bedrooms, and fitness facilities. In the lobby area, resources allocated to service speed, cleanliness, timeliness, and physical maintenance need to be reduced. In the bedroom area, resources allocated to hygiene attributes need to be reduced. Subsequently in the fitness facility area, resources allocated to hygiene attributes need to be reduced.

Key Words : *Analytic Hierarchy Process (AHP), Importance Performance Analysis (IPA).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat serta karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “*Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk Menentukan Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan pada Hotel “C” Tasikmalaya”. Adapun penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini, saya selaku penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa serta dukungan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini, baik memberikan dukungan secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
2. Kedua kakak penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan ketika penulis menghadapi masalah dalam masa studi.
3. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, PhD. dan Bapak Fernando, S.E, M.Kom. selaku dosen pembimbing dan ko-pembimbing Skripsi Manajemen Operasi penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta saran terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs.,Ak.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Triyana Iskandar, Dra., M.Si., yang penulis hormati selaku Dosen Wali dan Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama proses studi.
7. Pemilik Hotel “C” yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

8. Responden penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis memperoleh data yang dibutuhkan.
9. Jessica Nabila, Syela, Calvin Rivaldy, Kevin Averell, Wempy Wahyudi, Daniel Kurniawan, Hasna Indriani, Allesandra, dan Bregas selaku sahabat dan teman seperjuangan yang telah berjuang bersama saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi dibawah bimbingan Ibu Brigita dan Bapak Fernando.
10. Sahabat Penulis; Octaviana, Jessica Nabila, Alicia Fergie, Feni Holy, Syela, Sally Tanurahardja, Ervani Theofilus, Stella Wijaya, dan Grace Selda yang telah membantu, mendukung, dan memberikan kenangan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.
11. Sahabat Penulis; Litaprilea Lorio, Prima Gitta, Billy, Adrian, Restina, Chrisfella, Alamanda, Tanissa, Cecilia Christanti, dan Davin yang telah memberikan dukungan bagi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Staf Tata Usaha, staf perpustakaan, dan juga seluruh staf yang berada di Universitas Katolik Parahyangan Bandung, yang telah membantu penulis selama proses pembelajaran di kampus.
13. Teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan studi dan skripsi tepat waktu.
14. Pihak-pihak lain yang terlibat baik secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan selalu menyertai pihak-pihak yang telah berpartisipasi membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, atas penyusunan skripsi yang jauh dari sempurna ini, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Juli 2018
Penulis,

Jessika Febriany Tjia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.4. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kualitas	6
2.2. Produk.....	7
2.2.1. Jasa	8
2.2.2. Karakteristik Jasa	9
2.2.3. Jenis-jenis Penawaran.....	10
2.3. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	11
2.4. <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	12
2.4.1. Tahapan Pembuatan <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	13
2.4.2. Ilustrasi Pembuatan <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	14
2.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Metode dan Jenis Penelitian	20
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.4. Profil Responden.....	22
3.4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
3.4.2. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	23

3.4.3. Profil Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	24
3.5. Alur Penelitian	24
3.6. Struktur <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	26
3.7. Operasionalisasi Variabel	27
3.8. Pengukuran Variabel.....	27
3.9. Objek Penelitian.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Melakukan <i>Preliminary Research</i>	31
4.2. Membuat Struktur <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP).....	35
4.3. Menentukan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	37
4.4. Pembuatan Matriks <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	38
4.5. Menentukan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	49
4.6. Pemetaan Diagram Kartesius.....	50
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Keluhan Konsumen Berdasarkan Website Travel Online	2
Tabel 2.1	<i>Number of Comparisons</i>	13
Tabel 2.2	<i>Paired comparison matrix level 1 with respect to the goal</i>	15
Tabel 2.3	RI (<i>Random Consistency Index</i>).....	15
Tabel 2.4	<i>Paired comparison matrix level 2 with respect to Factor A</i>	16
Tabel 2.5	<i>Paired comparison matrix level 2 with respect to Factor B</i>	16
Tabel 2.6	<i>Overall composite weight of the alternatives</i>	17
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel <i>Pair-Wise Comparison</i>	28
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
Tabel 4.1	Jumlah Keluhan Konsumen	32
Tabel 4.2	Tingkat Kepentingan Atribut Perbaikan	37
Tabel 4.3	Matriks Tingkat Kepentingan (AHP) pada Area Hotel.....	39
Tabel 4.4	Matriks Tingkat Kepentingan (AHP) pada Restoran	41
Tabel 4.5	Matriks Tingkat Kepentingan (AHP) pada Lobby	43
Tabel 4.6	Matriks Tingkat Kepentingan (AHP) pada Kamar Tidur.....	45
Tabel 4.7	Matriks Tingkat Kepentingan (AHP) pada Fasilitas Kebugaran	47
Tabel 4.8	Tingkat Kinerja Hotel “C”	49
Tabel 4.9	Atribut Perbaikan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang, 2015-2016.....	1
Gambar 2.1	Struktur Hierarki Ilustrasi Pembuatan AHP	14
Gambar 2.2	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	18
Gambar 3.1	Jenis Kelamin Responden.....	22
Gambar 3.2	Pekerjaan Respoden.....	23
Gambar 3.3	Tujuan Menginap Responden.....	24
Gambar 3.4	Alur Penelitian.....	26
Gambar 3.5	Struktur <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP).....	27
Gambar 3.6	Bagan Organisasi Hotel “C”.....	29
Gambar 4.1	Struktur <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP).....	36
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Atribut Perbaikan	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Keluhan Konsumen
- Lampiran 2 Kamar dan Fasilitas Hotel C
- Lampiran 3 Kuesioner Profil Responden
- Lampiran 4 Kuesioner Tingkat Kepentingan (AHP)
- Lampiran 5 Kuesioner Tingkat Kinerja (IPA)
- Lampiran 6 Profil Responden
- Lampiran 7 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan (AHP)
- Lampiran 8 Perhitungan Modus Tingkat Kepentingan (AHP)
- Lampiran 9 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja (IPA)

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Bisnis yang bergerak pada bidang perhotelan merupakan salah satu bisnis yang sekarang ini cukup berkembang di Indonesia. Hal ini disebabkan karena semakin banyak destinasi wisata di Indonesia, sehingga menyebabkan banyak pengusaha-pengusaha melihat peluang tersebut untuk masuk pada bisnis perhotelan sebagai salah satu faktor yang paling di butuhkan masyarakat ketika berwisata. Salah satu faktor yang paling dilihat oleh masyarakat dalam memilih suatu hotel adalah kualitas layanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Maka dari itu suatu perusahaan hotel harus memiliki kualitas layanan jasa yang baik agar dapat mempertahankan eksistensinya.

Gambar 1.1

Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang, 2015-2016



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Seperti pada Gambar 1.1. menunjukkan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan kinerja usaha penyedia akomodasi atau hotel pada periode tertentu. Selama tahun 2016 seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1, TPK hotel bintang di seluruh Indonesia adalah sebesar 54,29%. Hal ini berarti bahwa rata-rata jumlah kamar yang dipakai setiap malam pada seluruh hotel bintang di Indonesia selama tahun 2016

adalah sebesar 54,29% dari jumlah kamar tersedia. Angka tersebut lebih tinggi 0,37% jika dibandingkan dengan keadaan tahun 2015 (53,92%).

Pada Hotel “C” gejala yang terlihat dan sedang dihadapi oleh Hotel “C” adalah dari adanya konsumen yang kurang puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Hotel “C”. Gejala tersebut terjadi akibat masalah yang ada, yaitu pemilik tidak dapat menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan mana yang sebaiknya di perbaiki terlebih dahulu, mengingat keluhan yang diutarakan oleh konsumen cukup banyak. Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap pemilik dan beberapa responden, hasil wawancara menunjukkan terdapat beberapa konsumen yang kurang puas terhadap pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh Hotel “C”.

Tabel 1.1
Jumlah Keluhan Konsumen Berdasarkan Website Travel Online

No.	Keluhan	Traveloka	Agoda	Pegi Pegi	Booking.com	Total	Persentase
1.	<i>Restaurant</i>	15	10	8	16	49	15,8%
2.	<i>Customer Service</i>	4	2	-	3	9	2,9%
3.	Kamar Tidur	83	37	58	56	234	75,2%
4.	Fasilitas Kebugaran	4	5	2	8	19	6,1%
Jumlah						311	100%

Sumber : Traveloka, Agoda, Pegipegi, dan Booking.com

Selain itu dilakukan juga pengumpulan data seperti pada Tabel 1.1 yang menunjukkan jumlah keluhan dari konsumen berdasarkan website travel online yang bekerja sama dengan Hotel “C”, yaitu traveloka, agoda, pegipegi, dan booking.com. Kemudian keluhan yang disampaikan oleh konsumen melalui situs *travel online* tersebut dikelompokkan ke dalam empat bagian yaitu *restaurant*, *lobby*, kamar tidur, dan fasilitas kebugaran (*gym* dan kolam renang). Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa keluhan terbanyak berada pada kamar tidur dengan presentase 75,2%

atau sebanyak 234 keluhan dari total 311 keluhan yang ada dan pada *restaurant* yaitu dengan presentase 15,8% atau sebanyak 49 keluhan dari total 311 keluhan yang terdapat pada situs travel online.

Berdasarkan masalah yang sedang dihadapi oleh Hotel “C”, sebenarnya Hotel “C” mengetahui apa saja solusi atas permasalahan tersebut, akan tetapi pemilik tidak dapat menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan mana yang terlebih dahulu harus diperbaiki, hal ini membuat permasalahan pada hotel tersebut tidak dapat terselesaikan. Berdasarkan data-data tersebut Hotel “C” mempunyai kesempatan untuk berkembang pada industri perhotelan ini terutama jika memperbaiki kualitasnya, maka dari itu penulis termotivasi untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada dengan bantuan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) sebagai alat bantu untuk menentukan tingkat kepentingan dengan menggunakan dimensi *Service Quality* pada saat membangun struktur hierarki pada bagian kriteria serta digunakan metode *Importance Performance Analysis* sebagai alat bantu untuk menentukan tingkat kinerja, agar dapat menentukan prioritas atribut perbaikan kualitas layanan menurut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari Hotel “C”. Penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Analytic Hierarchy Process (AHP) untuk Menentukan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Hotel “C”, Tasikmalaya.”**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Apa sajakah hal yang perlu diperbaiki dari Hotel “C” berdasarkan pendapat pelanggan?
2. Alternatif atribut perbaikan kualitas apakah yang dapat dijadikan prioritas Hotel “C” berdasarkan pendapat responden penelitian?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah:

1. Memberikan usulan kepada Hotel “C” mengenai hal yang perlu diperbaiki dari Hotel “C” berdasarkan pendapat dari pelanggan.

2. Memberikan usulan kepada Hotel “C” mengenai alternatif atribut perbaikan kualitas yang paling utama harus dilakukan oleh Hotel “C” berdasarkan pendapat responden penelitian.

1.4. Kerangka Pemikiran

Dalam suatu industri jasa kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dimiliki, dengan adanya kualitas pelayanan tersebut perusahaan mampu untuk menarik serta mempertahankan konsumen untuk loyal terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan sendiri di bagi menjadi lima dimensi (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011, pp. 116-117), yaitu *reliability, responsiveness, empathy, tangibles, dan assurance*.

Pada dasarnya semua orang adalah pembuat keputusan, segala sesuatu yang dilakukan baik secara sadar maupun secara tidak sadar adalah hasil dari beberapa pengambilan keputusan. *Analytic Hierarchy Process (AHP)* merupakan salah satu metode pengambilan keputusan *multi criteria* yang pada awalnya dikembangkan oleh Prof. Thomas L. Saaty (Teknomo, 2006). Singkatnya AHP merupakan salah satu metode pengambilan keputusan dengan teknik yang terstruktur untuk mengatur dan menganalisis suatu keputusan yang kompleks, secara matematika dan psikologi. AHP membantu pengambil keputusan untuk dapat menemukan atau menentukan pengambilan keputusan yang paling sesuai dengan tujuan dan pemahaman tentang permasalahan yang dihadapi. Dalam pembuatan AHP, pengambil keputusan diminta untuk dapat membuat suatu pola yang terstruktur, pertama dilakukan pembuatan struktur hierarki yang terdiri atas tujuan, kriteria, dan alternatif pilihan yang akan dipilih nantinya. Selanjutnya dari struktur hierarki tersebut dibuat perbandingan berpasangan atau *pair-wise comparison* dan dilakukan perhitungan untuk mengetahui prioritas alternatif yang dipilih, bila hasil perhitungan tersebut konsisten maka diketahui prioritas alternatif apa yang dipilih untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Importance Performance Analysis atau analisa tingkat kepentingan merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai berbagai elemen layanan dan melakukan identifikasi tindakan yang perlu dilakukan berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan (Kotler & Keller, 2016, p. 434). Pada teknik ini,

responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*. Dalam matriks tersebut menurut Chu & Choi (2000, pp. 7-9) terdiri atas empat kuadran yaitu kuadran I (*concentrate here*), kuadran II (*keep up the good work*), kuadran III (*low priority*), dan kuadran IV (*possible overkill*).

Terdapat cukup banyak keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan pada Hotel “C”, akan tetapi beberapa perbaikan kualitas layanan tersebut belum tentu dipermasalahkan oleh konsumen. Ketika usulan perbaikan dari responden dikelompokkan ke dalam dimensi *Service Quality*, kemudian disusun tingkat kepentingan menggunakan *Analytic Hierarchy Process* (AHP), serta dilakukan perhitungan kualitas layanan atau kinerja Hotel “C” dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, maka dapat diketahui tingkat kinerja dan atribut yang dianggap penting oleh konsumen agar dapat menentukan atribut perbaikan apa saja yang dapat dijadikan prioritas perbaikan.