

USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL X DENGAN METODE LODGSERV DAN IGA

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Alraihan Armansyah

NPM : 2014610147



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Alraihan Armansyah
NPM : 2014610147
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL X
DENGAN METODE LODGSERV DAN IGA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2018

Ketua Jurusan Teknik Industri

Romy Loice, S.T., M.T.

Pembimbing Pertama

Y.M. Kinley Aritonang, Ph.D



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alraihan Armansyah

NPM : 2014610147

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“USULAN PERBAIKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL X DENGAN METODE LODGSERV DAN 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, 6 Agustus 2018

Alraihan Armansyah
2014610147

ABSTRAK

Kota Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang industri pariwisatanya sedang berkembang. Jumlah wisatawan di Kota Palembang selalu bertambah tiap tahunnya. Pada tahun 2018 diperkirakan akan ada 3.500 kamar hotel baru di Kota Palembang yang tentu saja akan meningkatkan persaingan di industri ini. Hotel X merupakan salah satu hotel yang ikut bersaing dalam industri ini. Dari data yang diperoleh diketahui bahwa Hotel X mengalami penurunan tingkat okupansi dari tahun 2012 hingga tahun 2017. Penurunan ini diduga kuat akibat buruknya kualitas layanan yang menyebabkan kepuasan pelanggan menurun sehingga banyak *negative review* dan keluhan di OTA yang menurunkan niat beli calon pelanggan.

Pada penelitian ini akan dilakukan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel X dengan metode LODGSERV dan Improvement Gap Analysis (IGA). Pada tahap awal penentuan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan Hotel X. Terdapat 23 atribut yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan Hotel X.

Hasil pengolahan data dengan metode IGA menunjukkan bahwa terdapat lima atribut yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Atribut-atribut tersebut antara lain adalah pegawai hotel dapat diandalkan serta konsisten (A2), pegawai hotel cepat dalam menyelesaikan masalah (A3), makanan dan minuman yang disajikan berkualitas (A12), memiliki area public (lobi, restoran) yang menarik dan bersih, dan kebersihan kamar hotel (A23). Ditemukan sebanyak 18 akar masalah dan dihasilkan 20 buah usulan perbaikan yang diberikan kepada Hotel X.

ABSTRACT

Palembang is one of the city in Indonesia in which tourism industry is developing. The number of tourists in Palembang always increases every year. In the year 2018 there are expected 3,500 new hotel rooms in Palembang in which will increase the competition in this industry. Hotel X is one of the hotels that compete in the industry. From the data obtained, it is known that Hotel X occupancy rate has decreased from 2012 until 2017. This decrease is due to the poor service quality causing decreased customer satisfaction resulting in many negative reviews and complaints on the OTA that decrease the willingness to buy of future customer.

This research focused on improving customer satisfaction of Hotel X with LODGSERV and Improvement Gap Analysis (IGA) method. The research started with determining attributes that affect customer satisfaction and continued with distributing questionnaires to measure customer satisfaction of Hotel X. There are 23 attributes used to measure customer satisfaction of Hotel X.

The results shows that there are five attributes that need to be improved in order to improve customer satisfaction. These attributes include dependable/consistent hotel staff (A2), hotel staff quickly correct problems (A3), quality food/beverages (A12), attractive and clean public areas (A14) and the cleanliness of hotel rooms (A23). There are 18 root problems and generated 20 proposed improvements given to Hotel X.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kepuasan Pelanggan Hotel X dengan Metode LODGSERV dan IGA” yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Kelancaran dalam penyusunan skripsi ini dapat tercapai berkat adanya bantuan dari pembimbing dan kerja sama dari berbagai pihak. Atas bantuan, kerja sama, solusi-solusi baik dalam dukungan moral, waktu, dan tenaga yang diperoleh kepada penulis, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan semangat dan dorongan moral kepada penulis dalam pelaksanaan seluruh kegiatan skripsi
2. Bapak Y.M. Kinley Aritonang, Ph.D selaku dosen pembimbing telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. Carles Sitompul dan Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T selaku dosen penguji sidang skripsi penulis yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
4. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan semangat dan dorongan moral kepada penulis dalam pelaksanaan seluruh kegiatan skripsi.
5. Dosen-dosen dari Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan arahan, masukan, dan saran kepada penulis.
6. Teman-teman APXX sebagai teman seperjuangan dari awal semester perkuliahan.
7. Teman-teman Program Studi Teknik Industri angkatan 2014 khususnya kelas A yang senantiasa memberikan masukan, ide, dan semangat kepada penulis.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penelitian dan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membaca.

Bandung, 4 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-8
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-9
1.6 Metodologi Penelitian.....	I-9
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Kualitas Jasa.....	II-2
II.3 LODGSERV.....	II-3
II.4 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-4
II.5 Skala Pengukuran.....	II-7
II.6 Teknik <i>Sampling</i>	II-9
II.7 Teknik Pengumpulan Data.....	II-10
II.7.1 Wawancara.....	II-10
II.7.2 Kuesioner.....	II-11
II.7.3 Observasi.....	II-11
II.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	II-11
II.8.1 Uji Validitas.....	II-12
II.8.2 Uji Reliabilitas.....	II-12

II.9 Penggolongan Hotel.....	II-13
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	III-1
III.1 Identifikasi dan Penentuan Atribut Penelitian.....	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-5
III.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	III-8
III.4 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	III-9
III.5 Profil Responden.....	III-10
III.6 Pemetaan Matriks IGA.....	III-16
BAB IV ANALISIS.....	IV-1
IV.1 Analisis Atribut.....	IV-6
IV.2 Analisis Profil Responden.....	IV-2
IV.3 Analisis <i>Improvement Gap Analysis</i>	IV-8
IV.4 Usulan Perbaikan Kepuasan Pelanggan.....	IV-14
IV.4.1 Usulan Perbaikan terhadap Atribut Pegawai Hotel Dapat Diandalkan dan Konsisten.....	IV-15
IV.4.2 Usulan Perbaikan terhadap Atribut Kecepatan Pegawai Hotel dalam Menyelesaikan Masalah.....	IV-18
IV.4.3 Usulan Perbaikan terhadap Atribut Kualitas Makanan dan Minuman Yang Disajikan.....	IV-20
IV.4.4 Usulan Perbaikan terhadap Atribut Memiliki Area Publik yang Menarik dan Bersih.....	IV-22
IV.4.5 Usulan Perbaikan terhadap Atribut Kebersihan Kamar Hotel.	IV-25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2
LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Hasil Wawancara Awal.....	I-5
Tabel III.1 Atribut LODGSERV.....	III-1
Tabel III.2 Atribut Hasil Wawancara Langsung.....	III-3
Tabel III.3 Atribut Gabungan Studi Literatur dan Wawancara Langsung.....	III-3
Tabel III.4 Atribut Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	III-5
Tabel III.5 Pertanyaan Fungsional dan Pertanyaan Disfungsional.....	III-6
Tabel III.6 Uji Validitas Kuesioner.....	III-9
Tabel III.7 Pengolahan Data Hasil Kuesioner.....	III-16
Tabel III.8 Rekapitulasi Hasil Pemetaan Matriks IGA.....	III-18
Tabel IV.1 Rekapitulasi Atribut yang Diperbaiki.....	IV-14
Tabel IV.2 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A2.....	IV-17
Tabel IV.3 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A3.....	IV-19
Tabel IV.4 Rekapitulasi Usulan Perbaikan Atribut A12.....	IV-22
Tabel IV.5 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A14.....	IV-25
Tabel IV.6 Rekapitulasi Usulan Perbaikan A23.....	IV-28

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Jumlah Wisatawan Kota Palembang Berdasarkan Tingkat Hunian.....	I-2
Gambar I.2 Lobi Hotel X.....	I-3
Gambar I.3 Restoran Hotel X.....	I-4
Gambar I.4 Kamar Superior di Hotel X.....	I-4
Gambar I.5 Data Persentase Okupansi Hotel X Tahun 2013 hingga Tahun 2017.....	I-5
Gambar I.6 Metodologi Penelitian.....	I-10
Gambar II.1 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-6
Gambar III.1 Jenis Kelamin.....	III-11
Gambar III.2 Usia.....	III-11
Gambar III.3 Pekerjaan.....	III-12
Gambar III.4 Daerah Asal.....	III-12
Gambar III.5 Lama Menginap.....	III-13
Gambar III.6 Tujuan Menginap.....	III-13
Gambar III.7 Alasan Menginap.....	III-14
Gambar III.8 Sudah Berapa Kali Menginap di Hotel X.....	III-14
Gambar III.9 Dari mana tahu tentang Hotel X.....	III-15
Gambar III.10 Cara Pemesanan.....	III-15
Gambar III.11 Matriks IGA.....	III-17
Gambar IV.1 Fishbone Diagram Atribut Pegawai Hotel Tidak Dapat Diandalkan Serta Tidak Konsisten.....	IV-15
Gambar IV.2 Usulan Form Pencatatan Permintaan Pelanggan.....	IV-16
Gambar IV.3 Fishbone Diagram Atribut Pegawai Hotel Lambat Dalam Menyelesaikan Masalah.....	IV-18
Gambar IV.4 Fishbone Diagram Makanan dan Minuman yang Disajikan Tidak Berkualitas.....	IV-20
Gambar IV.5 Fishbone Diagram Atribut Kebersihan dan Kemenarikan Area Publik.....	IV-22
Gambar IV.6 Checklist Kebersihan.....	IV-24

Gambar IV.7 Fishbone Diagram Atribut Kebersihan Kamar Hotel.....	IV-26
Gambar IV.8 Checklist Pembersihan Kamar.....	IV-27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A WAWANCARA AWAL.....	A-1
Lampiran B WAWANCARA ATRIBUT.....	B-1
Lampiran C KUESIONER PENELITIAN.....	C-1
Lampiran D DATA KUESIONER BAGIAN I (PROFIL RESPONDEN).....	D-1
Lampiran E DATA KUESIONER BAGIAN II (AESFQ/AESDQ).....	E-1
Lampiran F DATA KUESIONER BAGIAN III (CS).....	F-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I dibahas mengenai pendahuluan dari penelitian. Bab ini dibagi ke dalam beberapa subbab yang terdiri atas latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian.

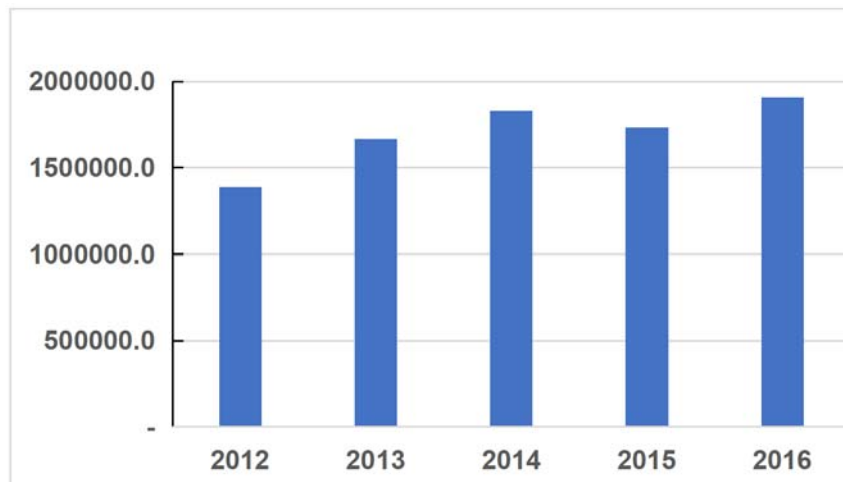
I.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, industri pariwisata di dunia semakin berkembang pesat. Hal ini juga berpengaruh terhadap industri pariwisata yang ada di Indonesia. Menurut UU Pariwisata nomor 10 tahun 2009, industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Industri pariwisata ini meliputi layanan perhotelan, layanan makanan dan minuman, transportasi, agen perjalanan, kegiatan kebudayaan, serta kegiatan olahraga dan hiburan.

Kota Palembang merupakan salah satu kota yang industri pariwisatanya berkembang dengan pesat. Kota Palembang menawarkan berbagai macam jenis pariwisata meliputi wisata alam, wisata sejarah dan kebudayaan, wisata kuliner, hingga wisata olahraga dan hiburan. Ditambah lagi pada tahun 2018, Palembang dan Jakarta akan menjadi tuan rumah Asian Games 2018, diprediksi bahwa industri pariwisata di Palembang akan semakin berkembang. Gambar I.1 menunjukkan grafik jumlah wisatawan di Kota Palembang dari tahun 2012 hingga tahun 2016.

Pada Gambar I.1 dibawah terlihat bahwa terdapat peningkatan jumlah wisatawan kecuali pada tahun 2015 yang mengalami penurunan dikarenakan adanya bencana kebakaran hutan yang menyebabkan kabut asap berkepanjangan di Palembang selama tahun 2015. Hal ini menjadikan Palembang sebagai sebuah lahan bisnis baru untuk para pelaku usaha di sektor industri pariwisata, dalam hal ini termasuk di bidang perhotelan. Jumlah hotel di

Palembang semakin meningkat seiring dengan bertambahnya permintaan akan layanan penginapan yang baik.



Gambar I.1 Data Jumlah Wisatawan Kota Palembang Berdasarkan Tingkat Hunian Kamar (Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang)

Dilansir dari Tribun Sumsel, menurut Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Sumsel Herlan Aspiuddin, pada tahun 2015 terdapat 8.500 kamar hotel yang beroperasi, sementara hingga tahun 2018 terdapat sekitar 3.500 kamar hotel baru berbagai kelas sehingga totalnya mencapai 12.000 kamar. Bertambahnya jumlah kamar yang tersedia akan meningkatkan persaingan antar penyedia layanan perhotelan.

Hotel X merupakan hotel bintang dua yang terletak di pusat kota dekat dengan perkantoran pemerintah daerah, pusat perbelanjaan, dan GOR berstandar internasional. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2012. Hotel X mempunyai 52 kamar yang mana 20 di antaranya adalah tipe superior dan 32 di antaranya adalah tipe *deluxe*. Fasilitas yang ditawarkan oleh pihak hotel antara lain adalah, setiap kamar dilengkapi dengan AC dan TV dengan saluran lokal, restoran dan layanan kamar 24 jam, *lift*, Wi-Fi di kamar, layanan *laundry*, tempat parkir, dan lain-lain.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik hotel, diketahui bahwa tingkat okupansi dari hotel per bulannya hanya mencapai 60%, menurun jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, Hotel X juga mendapatkan *rating* yang cukup rendah di beberapa *online travel agent*, seperti

misalnya di Agoda, Hotel X hanya mendapatkan *rating* 6,8. Bukan hanya itu saja, *negative review* yang diberikan oleh pelanggan juga cukup banyak terdapat di *online travel agency* tersebut. Pemilik hotel menduga hal ini disebabkan oleh buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh hotel sehingga menurunkan kepuasan pelanggan Hotel X. Oleh karena itu, perlu dilakukan identifikasi lebih lanjut untuk menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh Hotel X saat ini.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dalam melakukan identifikasi masalah, telah dilakukan wawancara dengan pemilik hotel. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa tingkat okupansi di Hotel X masih berkisar di angka 60%, berbeda dari tahun 2012-2014 yang mana okupansi di hotel X cukup tinggi. Pemilik hotel menduga bahwa penurunan tingkat okupansi ini disebabkan oleh buruknya *rating* yang dimiliki Hotel X di berbagai *online travel agency*. Selain itu, banyaknya *negative comments* juga dianggap berperan besar dalam hal ini. Ketika ditanyakan mengenai kemungkinan adanya penyebab lain misalnya dari segi pemasaran, pemilik hotel mengatakan bahwa Hotel X sudah unggul dibandingkan competitor, terbukti dari mayoritas *positive comments* yang diberikan pelanggan berkaitan dengan harga yang terjangkau serta lokasi yang memang sangat baik.

Selain dilakukan wawancara dengan pemilik hotel, dilakukan juga observasi untuk melihat kondisi Hotel X secara langsung. Berikut ini adalah beberapa foto yang diperoleh dari hasil observasi yang telah dilakukan.



Gambar I.2 Lobi Hotel X

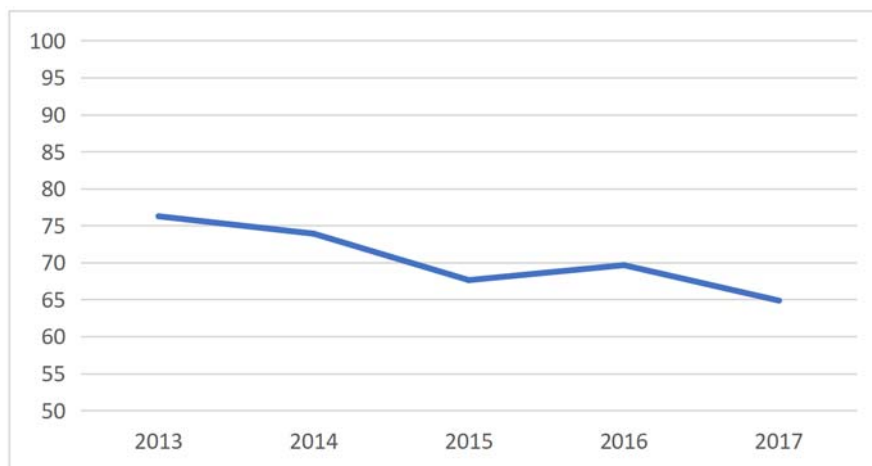


Gambar I.3 Restoran Hotel X



Gambar I.4 Kamar Superior di Hotel X

Gambar I.5 menunjukkan adanya penurunan tingkat okupansi di Hotel X dari tahun 2012 hingga 2017. Hal ini diduga terjadi karena menurunnya kualitas layanan yang diberikan seiring berjalannya waktu, ini tercermin dari banyaknya keluhan yang diterima baik secara langsung maupun tidak langsung (dari situs online). Banyaknya keluhan yang diterima Hotel X menandakan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.



Gambar I.5 Data Persentase Okupansi Hotel X Tahun 2013 hingga Tahun 2017

Kemudian dilakukan identifikasi lebih lanjut dengan melakukan wawancara terhadap 20 orang yang merupakan pelanggan dari Hotel X. Dari 20 orang pelanggan yang pernah menggunakan jasa Hotel X terdapat berbagai macam keluhan yang disampaikan. Keluhan terbanyak yang disampaikan oleh pelanggan Hotel X adalah fasilitas/peralatan di kamar tidak berfungsi sebanyak 26%, kurangnya ketanggapan staff terhadap permintaan pelanggan sebanyak 21%, dan kebersihan kamar yang kurang sebanyak 15%. Berikut Tabel I.1 menunjukkan rekapitulasi keluhan yang diperoleh dari hasil wawancara awal.

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Hasil Wawancara Awal

No	Keluhan/Komentar	Frekuensi
1	Fasilitas/Peralatan di kamar tidak berfungsi (<i>hairdryer</i> , pemanas air)	10
2	Ketanggapan staff kurang (mis. lupa melaksanakan <i>morning call</i>)	8
3	Kebersihan kamar kurang	6
4	Koneksi wi-fi lambat	4
5	Parkiran sempit	4
6	Sarapan/Makanan kurang variasi	4
7	Kebisingan kamar	2
8	Pegawai hotel tidak ramah	1

Selain itu, juga dilakukan wawancara berkaitan dengan keinginan kembali pelanggan tersebut setelah merasakan kualitas layanan yang diterima. Dari 20 orang responden, 13 orang menyatakan tidak ingin kembali, 4 orang menyatakan akan kembali dan 3 orang menyatakan belum dapat menentukan. Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan, diketahui bahwa

keluhan yang disampaikan pelanggan termasuk ke dalam dimensi-dimensi dari *service quality*, yaitu *tangible* (berwujud), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), dan *empathy* (empati). Keluhan yang telah disampaikan pelanggan merupakan sebuah pertanda bahwa terdapat kesenjangan antara ekspektasi/harapan pelanggan dan layanan yang diperoleh dari Hotel X.

Menurut Ladhari (2009) kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang buruk akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang buruk tentunya akan berpengaruh terhadap *rating* Hotel X yang ada di beberapa situs penyedia jasa reservasi hotel. Menurut Charlett, Garland, dan Marr (1995), komentar negatif umumnya merupakan respons atas ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan dan dapat berdampak buruk bagi kepentingan bisnis

Hal ini sesuai dengan rendahnya *rating* dan banyaknya keluhan yang diutarakan oleh pelanggan Hotel X di beberapa situs penyedia jasa reservasi hotel. Pada situs agoda.com, Hotel X memperoleh nilai 6,8 sedangkan pada situs pegipegi.com diperoleh nilai 7,2. Dari kedua situs ini juga terdapat *review* dari pelanggan yang telah menggunakan jasa hotel. Pada *review* ini juga terdapat banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap kualitas layanan Hotel X selama menginap. Berikut adalah beberapa keluhan yang dimuat pada situs agoda.com dan pegipegi.com.

1. "...Sayangnya kebersihan dalam kamar kurang baik. Kamar mandinya bau pesing dan spreng bau keringat orang lain. Pelayanan standar..."
2. "Tolong diperhatikan kembali mengenai kebersihan kamar, pd saat tamu dtg kondisi Coffee maker msh dlm keadaan kotor (ada sisa bekas teh dari tamu sebelumnya), kulkas bocor sehingga air menggenang di kamar, tisu kamar mandi habis namun tdk diganti. Padahal room type nya deluxe sehingga secara keseluruhan sangat mengecewakan."
3. "...Kamar mandi sangat mengecewakan, pintu kamar mandi rusak dan dudukan closet miring. Membuat penggunaan kamar mandi sangat tidak nyaman."
4. "Waktu cek in tidak ada yang mengantar ke kamar, handuk kamar mandi belum ditaruh di tempatnya. Minta morning call tidak dilaksanakan."

Menurut Putra dan Riorini (2016), semakin banyak *negative review* yang ditampilkan pada *review online* semakin rendah niat beli konsumen. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus diutamakan oleh pihak penyedia jasa layanan hotel untuk meningkatkan tingkat okupansi di Hotel X. Setiap pelanggan tentu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan penggalian lebih lanjut mengenai informasi tentang atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh kemudian dapat dianalisa dan akan dilakukan perbaikan yang sesuai. Perbaikan dilakukan agar pelanggan merasa puas sehingga mengurangi jumlah *negative review* yang kemudian akan meningkatkan niat beli pelanggan terhadap Hotel X. Dengan ini, pihak Hotel X dapat mempertahankan pelanggan yang ada bahkan mendapatkan pelanggan baru sehingga tingkat okupansi di Hotel X dapat meningkat.

Untuk saat ini, pihak hotel X mengaku selalu berusaha menanggapi keluhan yang diterima. Tanggapan berupa perbaikan yang diberikan pihak hotel biasanya hanya terhadap keluhan yang bersifat ringan seperti ada kebocoran pada wastafel, handuk masih kotor. Perbaikan yang dilakukan juga masih bersifat reaktif atau dengan kata lain perbaikan akan dilakukan apabila ada keluhan terjadi. Ada baiknya apabila pihak hotel melakukan perbaikan secara berkala agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan *rating* di situs-situs online yang kemudian dapat meningkatkan minat orang untuk menginap di Hotel X.

Penelitian ini dilakukan untuk membantu pihak Hotel X dalam melakukan perbaikan guna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan hotel X. Perbaikan kepuasan pelanggan dimulai dengan menyusun instrumen pengukuran berupa kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan Hotel X. Dari hasil pengukuran, kemudian diberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X. Pada penelitian ini digunakan atribut-atribut yang terdapat pada model LODGSERV. Dari model LODGSERV diperoleh sebanyak 26 atribut yang berguna untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan berdasarkan pengalaman konsumen di hotel. Menurut Knutsons, Stevens, Wullaert, Patton dan Fumito (1990), LODGSERV merupakan model hasil pengembangan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama

dan telah disesuaikan dengan total 26 buah atribut yang dikhususkan untuk industri penginapan.

Setelah diketahui atribut-atribut apa saja yang akan diukur, kemudian dilakukan penentuan prioritas perbaikan berdasarkan kondisi kepuasan pelanggan Hotel X saat ini dengan menggunakan *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode IGA merupakan penggolongan atribut yang digambarkan dalam bentuk matriks sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Tontini dan Picolo, 2010). Selanjutnya, diberikan usulan perbaikan atribut-atribut terpilih berdasarkan prioritas yang telah ditentukan guna meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang digunakan untuk menganalisis permasalahan mengenai kepuasan pelanggan di Hotel X?
2. Bagaimana prioritas perbaikan atribut layanan Hotel X berdasarkan *Improvement Gap Analysis*?
3. Usulan perbaikan apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel X?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini, dilakukan beberapa pembatasan masalah dan asumsi penelitian untuk menyederhanakan penelitian. Berikut adalah kedua batasan masalah yang digunakan.

1. Responden dalam penelitian ini merupakan orang yang pernah menggunakan layanan Hotel X.
2. Penelitian ini tidak dilakukan sampai tahap implementasi.

Sedangkan asumsi penelitian yang digunakan yaitu, selama penelitian berlangsung kondisi internal di Hotel X tidak berubah.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan perumusan masalah yang telah dilakukan. Tujuan penelitian yang dilakukan di Hotel X adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui atribut yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan perbaikan di Hotel X.

2. Mengetahui prioritas perbaikan atribut layanan Hotel X berdasarkan metode *Improvement Gap Analysis*.
3. Mengetahui usulan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel X.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak termasuk, penulis, pihak Hotel X, dan pembaca. Manfaat yang didapat dari penelitian ini untuk pihak Hotel X adalah:

1. Mendapatkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan di Hotel X saat ini.
2. Mengetahui atribut-atribut penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel X.
3. Mendapat usulan perbaikan berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pelanggan di Hotel X.

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini untuk pembaca adalah:

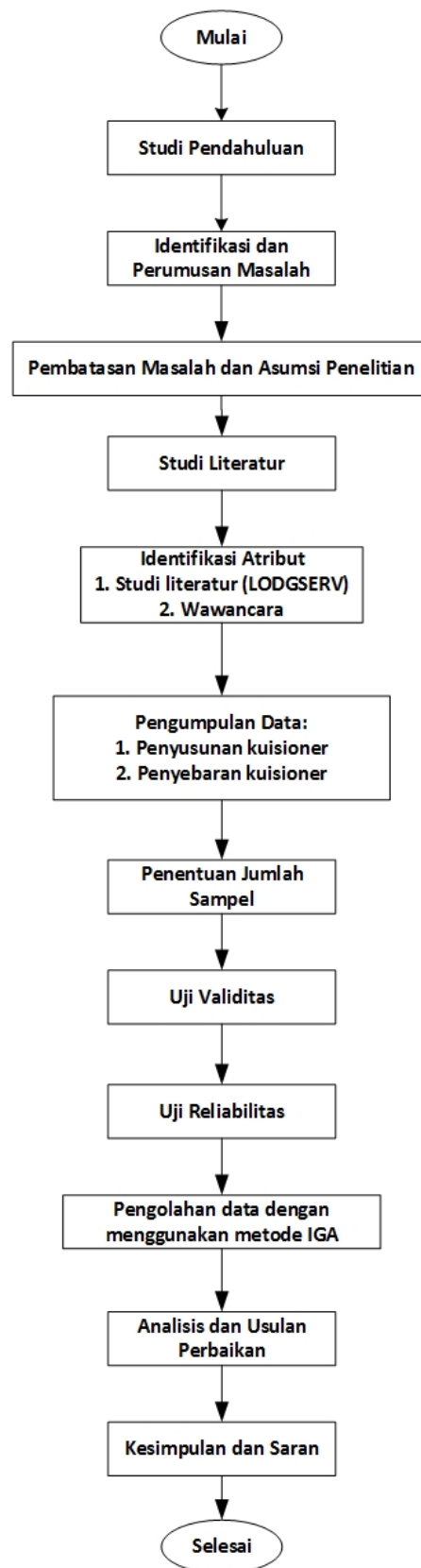
1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di industri perhotelan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

I.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahapan-tahapan tersebut tersusun pada metodologi penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 3. Berikut adalah penjelasan untuk tiap tahapan dari metodologi penelitian.

1. Studi pendahuluan
Kegiatan penelitian ini diawali dengan studi atau penelitian pendahuluan. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan cara melakukan observasi langsung dan wawancara terhadap pelanggan maupun pihak Hotel X. Studi pendahuluan ini berguna untuk memberikan gambaran awal akan kondisi yang ada pada objek penelitian.
2. Identifikasi dan perumusan masalah

Setelah mendapat informasi dari studi pendahuluan yang telah dilakukan. Selanjutnya dilakukan indentifikasi dan perumusan masalah yang ada di Hotel X. Pada kegiatan ini digunakan data tingkat okupansi Hotel X dan hasil wawancara dengan pelanggan maupun pihak Hotel X.



Gambar I.6 Metodologi Penelitian

3. Penentuan batasan dan asumsi penelitian
Selanjutnya dilakukan pembatasan masalah dan pembuatan asumsi penelitian. Hal ini dilakukan agar penelitian menjadi terfokus dan mengurangi adanya hal-hal yang tidak terduga yang dapat terjadi.
4. Studi literatur
Pada tahapan ini, peneliti mencari dan mempelajari berbagai informasi yang berkaitan dengan penelitian di Hotel X. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku referensi, jurnal penelitian, dan situs internet yang terpercaya.
5. Identifikasi atribut
Sebelum kuesioner dibuat, atribut-atribut yang terkait dalam penelitian diidentifikasi terlebih dahulu. Identifikasi atribut dilakukan dengan cara studi literatur dari model LODGSERV dan wawancara kepada pelanggan.
6. Pengumpulan data
Pada tahapan ini dilakukan dua yaitu, penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner. Penyusunan kuesioner dilakukan untuk memperoleh informasi berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel X saat ini. Selanjutnya, dilakukan penyebaran kuesioner secara langsung kepada pelanggan Hotel X. Penyebaran kuesioner dilakukan hingga mencapai jumlah sampel yang ditentukan.
7. Penentuan jumlah sampel
Sebelum kuesioner disebarkan, ditentukan terlebih dahulu teknik *sampling* yang digunakan dan jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini. Hal ini ditujukan agar jumlah responden yang mengisi kuesioner dapat menggambarkan kondisi sebenarnya.
8. Uji reliabilitas
Reliabilitas menyatakan sejauh mana sebuah alat ukur dapat mengukur sesuatu tanpa bias atau tanpa kesalahan (Sekaran, 2000). Pada tahapan ini, data hasil kuesioner yang telah diperoleh diuji reliabilitasnya. Apabila data tidak reliabel maka harus dilakukan penyebaran kuesioner kembali.
9. Uji validitas

Kemudian, masing-masing atribut dilakukan uji validitas. Uji validitas mengukur sejauh mana sebuah instrumen pengukuran (kuesioner) dapat mengukur sesuatu yang ingin diukur. Apabila ada atribut yang tidak valid, maka atribut tersebut dibuang.

10. Pengolahan data dengan metode IGA

Selanjutnya, dilakukan pengolahan data dengan menggunakan persamaan yang ada pada model IGA dan dilanjutkan dengan pemetaan atribut ke dalam empat kuadran matriks IGA.

11. Analisis dan usulan perbaikan

Pada tahapan ini dibuat analisis terhadap hasil pengolahan data dan penentuan prioritas perbaikan yang telah dilakukan. Analisis ini dilakukan untuk menentukan usulan perbaikan yang tepat dan dapat diimplementasikan di Hotel X.

12. Kesimpulan dan saran

Pada bagian ini dilakukan penarikan kesimpulan dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan harus sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan pada Bab I. Selain itu, diberikan pula saran kepada pihak Hotel X berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan kepada penelitian-penelitian yang akan datang.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari 5 bab. Bab-bab beserta isi dari babnya dijelaskan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan dalam kegiatan penelitian seperti identifikasi atribut, penyusunan kuesioner, penentuan sampel penelitian, pengolahan data hasil kuesioner, hingga pembuatan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel X.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian. Tahapan-tahapan tersebut meliputi pengidentifikasian atribut, penyusunan kuesioner, penentuan jumlah sampel, pengujian reliabilitas dan validitas, pengolahan data hasil kuesioner dengan metode IGA, serta pemetaan atribut pengukuran ke dalam matriks IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan pada Bab III serta usulan perbaikan terhadap pelayanan di Hotel X.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, tertera pula saran yang ditujukan kepada pembaca dan pihak Hotel X.