

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
HOTEL SRIWIJAYA MENGGUNAKAN LODGSERV
DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Steven Teja Pratama

NPM : 2013610138



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Steven Teja Pratama
NPM : 2013610138
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL
SRIWIJAYA MENGGUNAKAN LODGSERV DAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 28 Februari 2018

**Ketua Program Studi Teknik
Industri**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carles', written over the printed name of the signatory.

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

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yogi', written over the printed name of the signatory.

Yogi Yusuf Wibisono, 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 : Steven Teja Pratama
NPM : 2013610138

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

"Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Sriwijaya Menggunakan LODGSERV dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)"

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, 28 Februari 2018

Steven Teja Pratama
NPM : 201361013

ABSTRAK

Di dalam sebuah bisnis tentunya banyak persaingan yang terjadi. Bisnis yang baik pasti memiliki strategi yang terencana sehingga dapat menghasilkan profit yang maksimal. Bisnis perhotelan merupakan salah satu bisnis yang berhubungan dengan jasa dan memiliki peluang yang baik. Namun jumlah hotel di Bandung sudah terlalu banyak, sedangkan okupansi begitu rendah. Hal tersebut menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Tingkat hunian Hotel Sriwijaya mengalami tren penurunan dari tahun 2015 hingga 2017. Penurunan jumlah hunian dari tahun ke tahun menunjukkan adanya masalah yang terdapat pada Hotel Sriwijaya. Pelanggan mengeluhkan kualitas pelayanan yang kurang baik pada Hotel Sriwijaya.

Pada penelitian yang dilakukan, akan dilihat bagaimana performansi Hotel Sriwijaya dan atribut – atribut yang dianggap penting oleh pelanggan serta akan diberikan usulan perbaikan agar kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya menjadi lebih baik. Penelitian dilakukan dengan melakukan penyebaran sebanyak 130 lembar kuisisioner kepada responden yang pernah menginap minimal 1 kali di Hotel Sriwijaya. LODGSERV digunakan sebagai atribut untuk hotel pada penelitian yang terdiri dari 5 dimensi dan 26 atribut. Performansi hotel dilihat dari pengurangan persepsi pelanggan dikurangi ekspektasi pelanggan. Selanjutnya digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk dilakukan analisis usulan perbaikan.

Hotel Sriwijaya memiliki nilai rata – rata performansi yang negatif yaitu -1,117 sehingga diperlukan perbaikan. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* menggunakan *scatter plot diagram* membandingkan nilai rata - rata performansi (X) dan nilai rata - rata tingkat kepentingan (Y) didapatkan enam atribut pada kuadran I yang harus diperbaiki. Keenam atribut itu terdiri dari peralatan dan fasilitas hotel berfungsi dengan baik, pelanggan merasa nyaman tinggal di hotel, ruangan yang atraktif, dekorasi yang ada di hotel merefleksikan konsep dari hotel, area publik yang atraktif, dan pelanggan merasa spesial dan berharga saat menginap di hotel. Atribut tersebut memiliki faktor yang belum sesuai dengan harapan pelanggan dan harus segera diperbaiki. Usulan perbaikan yang diberikan berguna bagi kualitas pelayanan Hotel Sriwijaya agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.

ABSTRACT

In a bussiness there must be a lot of competitiveness. A good bussiness must be have a good planning to reach maximum profit. Bussiness in hotel sector is related to service goods and have good opportunities. But now, the amount of hotels in Bandung increase a lot these days meanwhile occupancy level still in the low level. That makes the competitiveness is getting higher. Occupancy level in Sriwijaya Hotel decreased year by year since 2015 until 2017. In that case, there must be some problems occurs in Sriwijaya Hotel. Customers complained about bad quality services.

In this research, how Sriwijaya Hotel's performances and some important attributes for customers will be seen and will be fixed up in purposes to make Sriwijaya Hotel's services quality can be better off. This research using 130 questionnaires that will be filled up by respondents who've been stayed in Sriwijaya Hotel once or more. LODGSERV will be used as attribute for hotel in this research that consists of 5 dimensions and 26 attributes. Hotel's performances will be seen from customers' perception decreased by customers' expectation. Then, Importance Performance Analysis (IPA) will be used for suggestion analysis.

Sriwijaya Hotel has performances with average -1,117, so improvement will be needed. Using Importance Performance Analysis that uses scatter plot diagram, average performance scores (X) and average importance level (Y) that has six attributes in quandrant 1 that needed to be fixed up will be compared. That six attributes consists of equipments and hotel's facilities in good condition, customers' comfortability to stay in the hotel, attractive rooms, hotel's decoration that suits with hotel's concept, attractive public areas, and worth and special feelings when customers stay in hotel. The attributes have some factors that didn't meet customers' expectation and need to be fixed up as soon as possible. The suggestions given useful for Sriwijaya Hotel's services quality to be better off in the future.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat dan kasih setianya serta penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Sriwijaya dengan LODGSERV dan Metode *Importance Performance Analysis* dengan lancar. Skripsi yang dibuat penulis merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di jurusan teknologi industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang terlibat membantu serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karena bantuan serta dukungan mereka, penulis akhirnya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Berikut ucapan terima kasih penulis sampaikan untuk :

1. Orang tua serta adik penulis yang mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu The Bun Eng, Marcellina Yulianty, dan Jennifer Graciela Tejapratama. Mereka adalah orang yang paling mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dan memberikan motivasi untuk penulis hingga skripsi yang dibuat dapat diselesaikan.
2. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T.,M.T. selaku pembimbing penulis yang selalu sabar membimbing penulis serta memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hanky Fransiscus, S.T.,M.T. dan Bapak Alfian, S.T.,M.T. selaku dosen penguji proposal yang telah memberi masukan kepada penulis agar membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Bapak Adi Cahyadi, selaku pemilik Hotel Sriwijaya yang telah memberikan penulis kesempatan serta waktunya untuk melakukan penelitian di Hotel Sriwijaya.
5. Manager Hotel Sriwijaya, staff Hotel Sriwijaya, dan karyawan yang bertugas di Hotel Sriwijaya yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian.

6. Hendri Yonathan Gandhi, Garry Cahyadi, Steven Talim, Stephanie Andriani, Lauwni Giovania, dan Gabriella Andre Agung selaku teman penulis yang selalu mendukung penulis serta memberi masukan agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Cherrysha Claudia selaku kekasih penulis yang selalu mendukung penulis dalam membuat skripsi serta memberi motivasi agar segera menyelesaikan skripsi.
8. Teknik industri angkatan 2013 yang menjadi teman sekaligus bagian dari keluarga besar teknik industri angkatan 2013.
9. Sonatha Christanto, Andy Senjaya, Jimmy Artaputera, Brian Valentino, dan Agung Wijaya selaku teman penulis yang memberi dukungan dalam pembuatan skripsi.
10. Meliana Rusli, Kevin, Marsheilla, Nanda, Yoel, Edrick, Jivanda selaku teman penulis yang memberi dukungan dalam pembuatan skripsi.
11. Mariana Irianto, Christin Natalia, dan Hendra Wijaya selaku teman penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Responden yang bersedia memberikan waktunya untuk mengisi kuisisioner penelitian
13. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu terlibat mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan syukur sekali lagi penulis sampaikan kepada Tuhan yang Maha Esa atas selesainya pembuatan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi penulis, orang yang membaca, serta pihak hotel yang terlibat agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Bandung, 7 Februari 2018

Steven Teja Pratama

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-8
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-8
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-9
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Definisi Jasa.....	II-1
II.1.1 Karakteristik Jasa.....	II-1
II.2 Definisi Hotel.....	II-2
II.3 Kualitas Jasa.....	II-3
II.4 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	II-5
II.5 <i>Lodging Service</i> (LODGSERV)	II-7
II.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-7
II.7 Klasifikasi Hotel.....	II-9
II.7.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Tipe Kamar.....	II-9
II.7.2 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang.....	II-11
II.7.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Jenis.....	II-14
II.8 Skala Pengukuran.....	II-15
II.9 Uji Instrumen Penelitian.....	II-16
II.10 Teknik Pengumpulan Data.....	II-17

II.11 Teknik <i>Sampling</i> Data.....	II-18
II.12 Penentuan Sampel Penelitian.....	II-20
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Profil Hotel.....	III-1
III.2 Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan di Hotel Sriwijaya.....	III-1
III.3 Penyusunan Kuisisioner Penelitian.....	III-3
III.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	III-4
III.5 Profil Responden.....	III-4
III.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-8
III.6.1 Uji Validitas.....	III-8
III.6.2 Uji Reliabilitas.....	III-11
III.7 Tingkat Kualitas Layanan Hotel Sriwijaya.....	III-12
III.8 Penentuan Prioritas Perbaikan.....	III-14
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN ..	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2 Analisis <i>SERVQUAL Score</i>	IV-5
IV.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-8
IV.4 Analisis Usulan Perbaikan Atribut.....	IV-10
IV.4.1 Usulan Perbaikan Atribut 1 : Peralatan dan Fasilitas Hotel Berfungsi dengan Baik (AC, TV, Shower, Lampu Kamar)...	IV-10
IV.4.2 Usulan Perbaikan Atribut 6 : Pelanggan Merasa Nyaman Tinggal di Hotel.....	IV-14
IV.4.3 Usulan perbaikan Atribut 15 : Hotel Memiliki Ruangan Atraktif.....	IV-16
IV.4.4 Usulan Perbaikan Atribut 16 : Dekorasi Yang Merefleksikan Konsep Dari Hotel	IV-17
IV.4.5 Usulan Perbaikan Atribut 17 : Area Publik Yang Atraktif....	IV-18
IV.4.6 Usulan Perbaikan Atribut 19 : Kemampuan Membuat Pelanggan Merasa Spesial dan Berharga Saat Menginap di Hotel.....	IV-20
IV.5 Rekapitulasi Persetujuan Analisis Usulan yang Dilakukan Oleh Pihak Hotel.....	IV-21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1

V.2 Saran.....V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Tingkat Hunian di Hotel Sriwijaya Tahun 2015 - 2017.....	I-3
Tabel III.1 Atribut LODGSERV (<i>Lodging Service</i>).....	III-2
Tabel III.2 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Bagian A.....	III-5
Tabel III.3 Hasil Uji Validitas Performansi Keseluruhan.....	III-9
Tabel III.4 Hasil Uji Validitas Performansi Setiap Dimensi Reliability.....	III-10
Tabel III.5 Hasil Uji Validitas Performansi Dimensi Assurance.....	III-10
Tabel III.6 Hasil Uji Validitas Performansi Dimensi Responsiveness.....	III-11
Tabel III.7 Hasil Uji Validitas Performansi Dimensi Tangibles.....	III-11
Tabel III.8 Hasil Uji Validitas Performansi Dimensi Emphaty.....	III-11
Tabel III.9 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan.....	III-12
Tabel III.10 Hasil Uji Reliabilitas Performansi Setiap Dimensi.....	III-13
Tabel III.11 Perhitungan SERVQUAL Score.....	III-13
Tabel III.12 Prioritas Perbaikan Importance Performance Analysis (IPA).....	III-16
Tabel IV.1 Tabel Pengecekan Water Heater.....	IV-12
Tabel IV.2 <i>Form Pengecekan Fasilitas Hotel Sriwijaya</i>	IV-13
Tabel IV.3 <i>Form Pengecekan dan Pembersihan AC</i>	IV-13
Tabel IV.4 Rekapitulasi Hasil Usulan Perbaikan dan Persetujuan Pihak Hotel.....	IV-22

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Jumlah Tingkat Hunian di Hotel Sriwijaya Tahun 2015-2017.....	I-3
Gambar II.1	Model Konseptual Kualitas Jasa.....	II-4
Gambar II.2	Kuadran Metode IPA.....	II-9
Gambar III.1	Grafik Perbandingan Rata – Rata Persepsi dan Ekspektasi.....	III-14
Gambar III.2	Kuadran Importance Performance Analysis.....	III-15
Gambar IV.1	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 1.....	IV-11
Gambar IV.2	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 6.....	IV-14
Gambar IV.3	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 15.....	IV-16
Gambar IV.4	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 16.....	IV-17
Gambar IV.5	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 17.....	IV-19
Gambar IV.6	<i>Fishbone</i> Diagram Atribut 19.....	IV-21

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner Bagian A	A-1
LAMPIRAN B Kuesioner Bagian B	B-1
LAMPIRAN C Rekapitulasi Data Persepsi	C-1
LAMPIRAN D Rekapitulasi Data Ekspektasi.....	D-1
LAMPIRAN E Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan.....	E-1
LAMPIRAN F Rekapitulasi Data Performansi	F-1
LAMPIRAN G Rekapitulasi Kuisisioner Bagian A	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah yang terjadi. Masalah yang ada kemudian diidentifikasi dan dilakukan perumusan masalah. Masalah yang ada perlu dilakukan pembatasan masalah serta asumsi agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus. Selain itu bab ini berisi tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi yang dilakukan serta sistematika penulisan. Penjelasan lebih mendalam mengenai sub bab akan dibahas sebagai berikut.

I.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam sebuah bisnis tentunya banyak persaingan yang terjadi. Bisnis yang baik pasti memiliki strategi yang terencana sehingga dapat menghasilkan profit yang maksimal. Sekarang ini membuat sebuah bisnis yang baik tidaklah mudah, semakin banyak persaingan yang terjadi sehingga jika pemilik tidak sanggup untuk menerapkan strategi bisnis dan mengelola bisnis dengan baik akan menyebabkan bisnis yang dikembangkan tidak berjalan dan mengalami kebangkrutan. Diperlukan ciri khas atau suatu hal yang menonjol dari bisnis tersebut yang membuat bisnis tersebut berbeda dari yang lain sehingga dapat bertahan lama. Hal tersebut juga berkaitan dengan salah satu bisnis yang memiliki peluang cukup besar di Bandung yaitu bisnis perhotelan. Bisnis perhotelan merupakan salah satu bisnis yang berhubungan dengan jasa. Hotel biasa digunakan untuk istirahat bagi orang yang berpergian, untuk bersantai, dsb. Hotel yang baik tentunya merupakan hotel yang memiliki fasilitas yang baik dan lengkap mulai dari pelayanan, kebersihan, keamanan, serta kenyamanan saat pengunjung menggunakan hotel tersebut. Jika sebuah hotel memiliki fasilitas yang baik, maka pengunjung akan puas dan akan kembali datang untuk menginap lagi di hotel tersebut tersebut.

Bandung adalah salah satu kota tujuan wisata, selain itu kota Bandung sering dikunjungi pengunjung dari luar kota. Salah satu tempat yang dibutuhkan saat bepergian ke sebuah kota adalah tempat untuk beristirahat. Hotel

merupakan salah satu tempat beristirahat. Hotel merupakan salah satu tempat yang sangat dibutuhkan saat berlibur karena hotel menawarkan jasa untuk beristirahat dan bersantai sesudah menikmati liburan ataupun menjalankan bisnis seharian. Jadi, Pembuatan bisnis hotel di Bandung sangat memungkinkan untuk mendapatkan keuntungan yang besar.

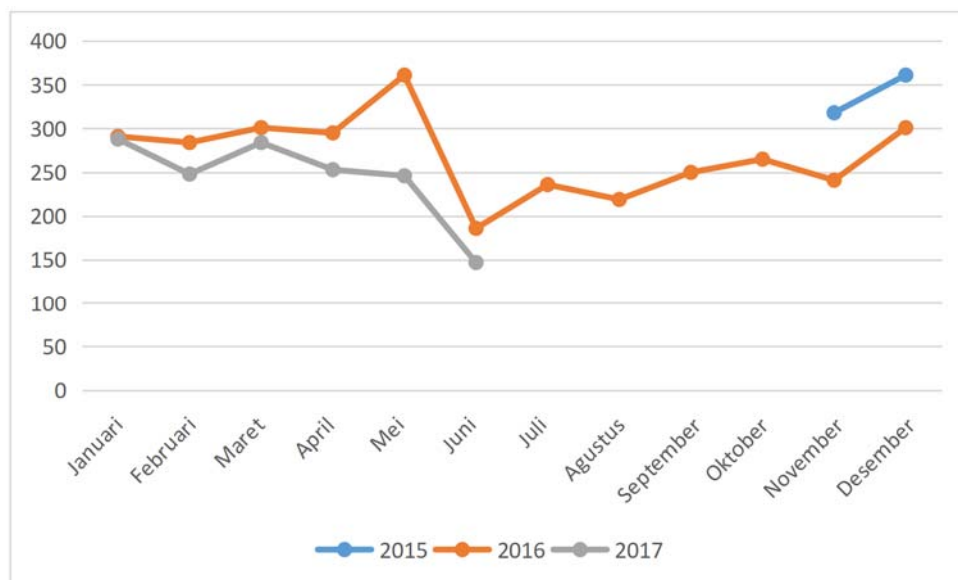
Dalam Pikiran Rakyat (2017) dengan judul Ketua PHRI: Hotel di Bandung Sudah Terlalu Banyak, Picu Persaingan Tidak Sehat diakses pada 30 Juni 2017 (<http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/06/30/ketua-phri-hotel-di-bandung-sudah-terlalu-banyak-picu-persaingan-tidak-sehat>) , Ketua PHRI Jawa Barat, Herman Muchtar, mengatakan jumlah hotel di Bandung sudah terlalu banyak, sedangkan okupansi begitu rendah. Hal tersebut menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Di sisi lain, ada kewajiban perhotelan yang begitu tinggi di tengah pemasukan yang sangat rendah. Okupansi hotel-hotel di Bandung pada hari-hari biasa rata-rata sekitar 40-45 persen, kecuali pada bulan puasa yang *drop* rerata 25 persen. Kalau lokasi hotel yang bagus, okupansinya masih bisa sampai 60 persen. Namun, jika lokasinya tidak bagus, bisa di bawah 40 persen. Dengan akan adanya puluhan hotel baru, persaingan bisnis perhotelan semakin berat dan hotel-hotel lama dikhawatirkan akan tersisihkan. Hotel-hotel lama harus melakukan renovasi dan pembaruan pelayanan agar dapat bersaing dengan hotel-hotel baru.

Hotel Sriwijaya terletak di Jl. Sriwijaya No.8, Cigalereng, Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40253. Hotel Sriwijaya merupakan hotel bintang dua yang menawarkan tempat menginap yang cukup nyaman dengan fasilitas yang cukup lengkap di kelasnya. Hotel Sriwijaya memiliki jumlah kamar sebanyak 20 kamar dan 10 jumlah karyawan. Selain itu, Hotel Sriwijaya menawarkan 4 jenis kamar yaitu kamar ekonomi, standard, superior, dan VIP. Kamar kelas ekonomi memiliki fasilitas *breakfast* dan terdiri dari 4 kamar. Kamar kelas *standard* menawarkan fasilitas *fan*, *water heater*, dan *breakfast* dan terdiri dari 8 kamar. Kamar superior menawarkan fasilitas *fan*, *water heater*, TV kabel, dan *breakfast* dan terdiri dari 6 kamar. Terakhir yaitu kamar VIP yang menawarkan fasilitas berupa AC, *water heater*, TV kabel, dan *breakfast* yang terdiri dari 2 kamar. Pengunjung dapat memilih kamar sesuai kebutuhannya sendiri. Harga kamar di Hotel Sriwijaya berkisar di 155.000 – 290.000 rupiah tergantung jenis kamar yang dipilih. Lokasi Hotel Sriwijaya dapat dikatakan cukup strategis dan dilewati oleh jalur yang lalu

lintasnya ramai. Tingkat rata – rata okupansi hotel per hari sebesar 45% dari total 20 kamar yang tersedia. Berikut ini adalah data pengunjung per bulan di Hotel Sriwijaya mulai November 2015 – Juni 2017.

Tabel 1. Data Tingkat Hunian di Hotel Sriwijaya Tahun 2015 - 2017

	2015	2016	2017	Penurunan (%)
Januari	-	291	288	1%
Februari	-	284	248	13%
Maret	-	301	284	6%
April	-	295	253	14%
Mei	-	361	246	32%
Juni	-	186	147	21%
Juli	-	236	-	0%
Agustus	-	219	-	0%
September	-	250	-	0%
Oktober	-	265	-	0%
November	318	241	-	24%
Desember	361	301	-	17%
Total Hunian	679	3230	1466	



Gambar 1. Grafik Jumlah Tingkat Hunian di Hotel Sriwijaya Tahun 2015 – 2017

Dilihat dari data yang ada, jumlah hunian di Hotel Sriwijaya mengalami tren penurunan. Dapat dilihat pada grafik diatas, pada bulan November dan Desember 2016, terjadi penurunan jumlah hunian dibandingkan jumlah hunian

tahun 2015, yaitu pada bulan November 2015 dari 318 hunian menjadi 241 hunian pada bulan November 2016, dan pada bulan Desember 2015 dari 361 hunian menjadi 301 hunian pada bulan Desember 2016.

Selanjutnya, pada bulan Januari 2017 sampai bulan Juni 2017, dapat dilihat bahwa grafik menunjukkan trend turun dibandingkan bulan Januari 2016 hingga bulan Juni 2016. Pada bulan Januari 2016 dari 291 hunian menjadi 288 hunian pada bulan Januari 2017, pada bulan Februari 2016 dari 284 hunian menjadi 248 hunian pada bulan Februari 2017, pada bulan Maret 2016 dari 301 hunian menjadi 284 hunian pada bulan Maret 2017, pada bulan April 2016 dari 295 hunian menjadi 253 hunian pada bulan April 2017, pada bulan Mei 2016 dari 361 hunian menjadi 246 hunian pada bulan Mei 2017, dan pada bulan Juni 2016 dari 186 hunian menjadi 147 hunian pada bulan Juni 2017.

Penurunan jumlah hunian diatas menunjukkan adanya masalah yang terdapat pada hotel tersebut. Masalah tersebut dapat muncul karena berbagai macam faktor mulai dari faktor internal yaitu fasilitas di hotel tersebut, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, kenyamanan yang diberikan hotel kepada pengunjung penginapan tersebut, tingkat keamanan, kebersihan dan masih banyak faktor lain yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah hunian di hotel tersebut. Faktor eksternal yang menyebabkan penurunan jumlah hunian yang menginap di Hotel Sriwijaya tidak terlepas dengan adanya hotel yang semakin tahun semakin bertambah banyak di Kota Bandung. Selain itu, faktor lainnya seperti hotel bintang tiga yang menawarkan harga yang bersaing dengan hotel bintang dua dan memiliki fasilitas serta kualitas pelayanan yang lebih unggul serta bangunan yang lebih baru dibandingkan Hotel Sriwijaya yang dapat mengurangi minat pengunjung untuk menginap di Hotel Sriwijaya.

Hotel Sriwijaya memiliki target tingkat okupansi sebesar 45% kamar terisi per harinya pada hari biasa dan 50% pada *weekend*. Penurunan yang terjadi terus menerus dari tahun ke tahun dapat menyebabkan pemilik hotel tidak dapat membayar gaji karyawannya. Selain itu pemilik juga perlu membayar biaya listrik, air, PBB dan biaya operasional hotel lainnya. Jika jumlah hunian di Hotel Sriwijaya mengalami penurunan terus dari tahun ke tahun, maka keberlangsungan bisnis hotel ini akan terancam terlebih dengan muncul persaingan dengan hotel baru yang dapat menggeser eksistensi Hotel Sriwijaya yang sudah tua.

Dari sisi faktor eksternal, pemilik tidak dapat berbuat banyak dan menahan laju penurunan akibat faktor eksternal karena pebisnis lain juga memiliki modal dan memiliki peluang yang sama untuk membuat bisnis hotel tersebut, namun dari faktor internal, pemilik dapat memperbaiki faktor yang menjadi masalah di hotel tersebut dengan melihat masalah apa saja yang ada dan memperbaiki fasilitas dan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan loyalitas serta kepuasan konsumen pada hotel tersebut. Maka dari itu, perlu segera dilakukan perbaikan dan melihat faktor apa saja yang menyebabkan penurunan jumlah hunian di Hotel Sriwijaya.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dilihat dari data yang diberikan tentang tingkat hunian di Hotel Sriwijaya setiap bulannya, terjadi penurunan pada bulan November 2015 sebesar 24% jika dibandingkan bulan yang sama pada tahun 2016, dan pada bulan Desember 2015 juga mengalami penurunan sebesar 17% dibandingkan bulan yang sama pada tahun 2016. Selain itu terjadi penurunan pada tahun 2017 untuk bulan yang sama dibandingkan tahun 2016 yang terjadi pada bulan Januari hingga Juni. Pada tahun 2017 bulan Januari terjadi penurunan sebesar 1%, pada bulan Februari terjadi penurunan sebesar 13%, pada bulan Maret terjadi penurunan sebesar 6%, pada bulan April terjadi penurunan sebesar 14%, pada bulan Mei terjadi penurunan sebesar 32%, dan pada bulan Juni terjadi penurunan sebesar 21% jika dibandingkan bulan yang sama pada tahun 2016.

Maka dari itu untuk mulai melakukan penelitian, dilakukan proses observasi awal untuk mengamati dan mengetahui apa yang menyebabkan penurunan jumlah hunian di Hotel Sriwijaya. Dilakukan wawancara terhadap beberapa responden yang menginap di Hotel Sriwijaya. Dari hasil wawancara dengan 30 responden yang dilakukan, mereka mengeluhkan kualitas pelayanan yang kurang baik, selain itu kurangnya kebersihan kamar serta kamar mandi, air panas untuk mandi terkadang tidak menyala, lampu penerangan yang kurang terang, bangunan yang tidak modern karena sudah tua, tidak adanya wifi, ada yang mengeluhkan juga AC yang tidak dingin, dan beberapa fasilitas yang tidak berfungsi. Karena hal – hal diatas, saat konsumen ditanya apakah akan menginap di hotel yang sama untuk kedua kalinya, 24 dari 30 responden mengatakan akan mencari hotel baru yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap

serta pelayanan yang lebih baik dengan harga yang bersaing jika dibandingkan dengan Hotel Sriwijaya. Dapat diduga salah satu faktor yang menjadi masalah di Hotel Sriwijaya yaitu terdapat kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya kurang baik sehingga orang tidak mau kembali untuk menginap di hotel tersebut dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk dilakukan perbaikan pada Hotel Sriwijaya.

Dapat dilihat dari masalah tersebut, konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Sriwijaya. Kurang baiknya kualitas pelayanan terhadap konsumen dapat dilihat dari hasil wawancara dan jumlah responden yang tidak akan menginap lagi di hotel tersebut sebanyak 24 orang dari 30 orang karena berbagai macam keluhan. Setiap hotel pasti berlomba-lomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen mau menginap kembali di hotel tersebut. Maka dari itu, pihak Hotel Sriwijaya perlu segera dilakukan peningkatan kualitas pelayanan di hotel tersebut agar konsumen puas dan mau menginap kembali di hotel tersebut.

Menurut menurut Tjiptono (2011), yaitu kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman, et al. (1990) kualitas jasa adalah tingkat perbedaan antara harapan pelanggan atau keinginan dan persepsi mereka. Kualitas pelayanan suatu hotel dapat dikatakan baik jika sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Standar keinginan konsumen yang semakin lama semakin meningkat seiring banyaknya hotel lain bermunculan yang menawarkan harga murah dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik akan terus meningkat membuat kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya dirasa kurang memuaskan. Salah satu faktor yang membuat sebuah hotel baik dapat dilihat dari kualitas pelayanan hotel. Jika kualitas pelayanan dapat ditingkatkan atau setidaknya diperbaiki agar lebih baik lagi, maka orang akan mau untuk menginap kembali di hotel tersebut.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan usulan kepada Hotel Sriwijaya, maka hal yang dilakukan yaitu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang ada di Hotel Sriwijaya. Evaluasi yang dilakukan dengan metode SERVQUAL. Menurut Zeithaml et al. (1990) SERVQUAL adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Hanya pelanggan yang

menginap yang dapat memberi penilaian terhadap kualitas yang diberikan, apakah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau tidak.

Menurut Knutson et al. (1990) *lodging service* atau LODGSERV adalah teori yang didesain untuk dapat mengukur ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan berdasarkan pengalaman selama menginap di hotel. LODGSERV atau *lodging service* adalah pengembangan dari SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Knutson et al. (1990) LODGSERV terbagi menjadi 26 atribut yang masing-masing atributnya merupakan hasil dari *benchmark* metode SERVQUAL yang berfokus pada kualitas pelayanan hotel.

Setelah diketahui atribut yang digunakan untuk penginapan maka dilakukan pemilihan metode untuk memperbaiki kualitas pelayanan hotel tersebut. Beberapa metode untuk memberikan pemetaan kualitas atribut pelayanan adalah IPA (*Importance Performance Analysis*), MIPA (*Modified Importance Performance Alaysis*), dan metode IGA (*Improvement Gap Analysis*). Dari ketiga metode diatas dipilihlah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) karena merupakan metode yang cocok untuk penelitian ini dengan membandingkan tingkat kepentingan atribut dengan tingkat performansi Hotel Sriwijaya saat ini. Metode MIPA yaitu pengembangan dari metode IPA tidak dipilih karena akan membatasi penelitian dan tidak dapat melihat pesaing lain dan hanya terfokus pada satu atau dua hotel pesaing yang ada disekitar hotel tersebut dan selain itu karena jumlah pengunjung yang pernah mengunjungi Hotel Sriwijaya dan hotel pesaing terbatas maka metode tersebut tidak dipilih. Sedangkan *Improvement Gap Analysis* (IGA) digunakan untuk membandingkan tingkat performansi dengan ketidakpuasan konsumen sehingga tidak dipilih.

Dari masalah yang ada diatas, perlu segera dilakukan proses perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di Hotel Sriwijaya sehingga Hotel Sriwijaya tidak kalah bersaing dengan hotel lain. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas di Hotel Sriwijaya saat ini. Dari hasil identifikasi masalah yang dilakukan, terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat performansi dan tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya saat ini?

2. Apa usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada bagian ini akan dibahas mengenai batasan masalah dan asumsi dari penelitian yang dilakukan. Pembatasan dilakukan bertujuan untuk membatasi masalah yang akan dibahas sehingga dapat dilakukan lebih fokus dan terarah. Batasan masalah yang diberikan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan di Hotel Sriwijaya yaitu pada bulan Juli 2017 – Desember 2017
2. Penelitian yang dilakukan di Hotel Sriwijaya yang terletak di Jl. Sriwijaya No.8, Cigalereng, Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 40253.
3. Penelitian yang dilakukan sebatas pemberian usulan perbaikan saja dan tidak sampai dilakukan tahap implementasi di hotel tersebut.
4. Usulan yang dilakukan tidak mempertimbangkan faktor biaya yang dikeluarkan.

Asumsi yang diberikan untuk penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. Kondisi Hotel Sriwijaya tidak mengalami perubahan sama sekali saat dilakukan penelitian.
2. Tidak ada perubahan kebijakan oleh pemilik Hotel Sriwijaya saat dilakukan penelitian.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini akan dibahas mengenai tujuan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat performansi dan tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya saat ini.
2. Memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya.

I.5 Manfaat Penelitian

Pada bab ini akan dibahas mengenai manfaat penelitian yang dilakukan. Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu bagi pemilik Hotel Sriwijaya, dan bagi pembaca. Berikut adalah manfaat penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Bagi pemilik Hotel Sriwijaya :
 - a. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk menginap kembali di Hotel Sriwijaya.
 - b. Mendapatkan usulan perbaikan yang dapat diterapkan demi kemajuan bisnis yang dikelola.
2. Bagi pembaca :
 - a. Sebagai referensi tambahan dalam mengelola bisnis perhotelan khususnya di kota Bandung.
 - b. Acuan untuk melakukan penelitian yang akan dilakukan pada hotel lainnya.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian digunakan untuk mengetahui tahap yang akan dilakukan oleh peneliti guna menjawab rumusan masalah yang terjadi. Metodologi yang dilakukan di Hotel Sriwijaya terbagi menjadi beberapa tahap. Tahap penelitian yang dilakukan di Hotel Sriwijaya dimulai dari observasi awal, studi literatur, identifikasi dan rumusan masalah, penentuan batasan masalah, asumsi, manfaat melakukan penelitian, penentuan atribut untuk diteliti, penentuan jumlah sampel penelitian, pembuatan dan penyebaran kuisisioner, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan data menggunakan LODGSERV (*lodging service*) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Berikut ini adalah tahapan – tahapan metodologi yang dilakukan pada penelitian ini :

1. Observasi Awal

Pada tahap observasi awal, dilakukan pengamatan langsung ke Hotel Sriwijaya. Dilakukan juga proses wawancara dengan manajer Hotel Sriwijaya dan pengunjung yang menginap di hotel tersebut untuk mengetahui masalah apa yang terjadi di Hotel Sriwijaya. Dari hasil wawancara dengan manajer hotel dan pengunjung yang menginap di Hotel Sriwijaya kemudian dilanjutkan proses penelitian karena terdapat

masalah yang ada pada hotel tersebut. Kemudian ditentukan topik penelitian yang cocok untuk dilakukan di Hotel Sriwijaya tersebut.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur yang digunakan untuk mengetahui referensi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan. Dilakukan proses pencarian studi literatur terhadap topik yang dipilih berkaitan dengan teori-teori tersebut. Lewat referensi dan teori-teori yang dicari maka akan diketahui metode apa yang cocok dengan penelitian yang dilakukan di Hotel Sriwijaya.

3. Identifikasi Rumusan Masalah

Tahap selanjutnya yang akan dilakukan adalah identifikasi masalah. Proses identifikasi masalah dilakukan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Hotel Sriwijaya karena terdapat dugaan kualitas pelayanan Hotel Sriwijaya yang kurang baik dari hasil wawancara yang dilakukan. Dari identifikasi masalah yang dilakukan selanjutnya akan dirumuskan masalah-masalah yang berkaitan mengenai kualitas jasa di Hotel Sriwijaya untuk diteliti dan diselesaikan.

4. Penentuan Batasan Masalah, Asumsi, dan Manfaat Melakukan Penelitian

Pada tahap ini, masalah yang ada perlu dibatasi dan diberikan asumsi agar penelitian dapat dilakukan secara fokus. Selain itu lewat penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat memberi manfaat kepada pembaca, dan pemilik Hotel Sriwijaya.

5. Penentuan Atribut Untuk Diteliti

Pada tahap ini akan ditentukan atribut untuk penelitian. Atribut untuk diteliti didapatkan dari studi literatur menggunakan LODGSERV (*lodging service*) yang terdiri dari 5 dimensi dan 26 atribut.

6. Penentuan Jumlah Sampel

Pada tahap ini dilakukan penentuan jumlah sampel dengan metode *sampling* untuk mengetahui jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini.

7. Pembuatan Serta Penyebaran Kuisisioner

Pada tahap ini dibuatlah kuisisioner yang berkaitan dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya. Setelah pembuatan

kuisisioner selesai, maka kuisisioner akan disebarakan kepada responden yang menginap di Hotel Sriwijaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya saat ini.

8. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini, setelah penyebaran kuisisioner selesai dilakukan, maka akan diperoleh data tanggapan konsumen mengenai persepsi, ekspektasi, dan tingkat kepentingan di Hotel Sriwijaya. Data tersebut kemudian akan diuji apakah valid dan reliabel untuk dilakukan proses penelitian selanjutnya.

9. Pengolahan Data

Pada tahap ini, data yang sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, maka akan dilakukan pengolahan data selanjutnya. Pengolahan data selanjutnya dengan menggunakan LODGSERV (*lodging service*) untuk mengetahui tingkat performansi hotel saat ini dengan mengurangi nilai persepsi dengan ekspektasi. LODGSERV (*lodging service*) merupakan pengembangan dari metode SERVQUAL. Setelah itu dilanjutkan penelitian dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan atribut yang harus segera diperbaiki dan diberikan usulannya.

10. Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan usulan perbaikan untuk Hotel Sriwijaya. Usulan yang diberikan akan diberikan kepada pihak hotel untuk mengetahui apakah usulan yang diberikan disetujui untuk dipertimbangkan oleh Hotel Sriwijaya atau tidak. Usulan perbaikan yang diberikan juga diharapkan berguna untuk kemajuan hotel tersebut.

11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini diberikan kesimpulan dan saran untuk penelitian yang dilakukan. Kesimpulan berisi jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat, sedangkan saran adalah masukan yang diberikan oleh peneliti yang berguna untuk pembaca melakukan penelitian selanjutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan di Hotel Sriwijaya adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Teori yang ada diperlukan untuk mempermudah proses penelitian. Teori yang ada juga dipakai untuk mempermudah mengelola data serta melakukan analisis terhadap penelitian yang dilakukan.

BAB III EVALUASI PENILAIAN KUALITAS JASA HOTEL SRIWIJAYA

Pada bab ini berisi kumpulan rekapitulasi data berupa hasil penyebaran kuisioner dari penelitian yang dilakukan. Data hasil kuisioner yang ada kemudian akan diolah sehingga menghasilkan data berupa nilai untuk mengetahui tingkat performansi kualitas pelayanan yang ada di Hotel Sriwijaya dengan melihat nilai SERVQUAL score. Setelah data tingkat kualitas pelayanan diketahui selanjutnya dilakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*).

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis yang dilakukan terhadap data yang diolah di bab sebelumnya. Selain dilakukan analisis, dilakukan juga pemberian usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Sriwijaya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk perusahaan kedepannya. Selain itu juga saran diberikan untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan.