

**USULAN PERBAIKAN
KUALITAS PELAYANAN DI 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 : Daniel Richard Winoto

NPM : 201461006



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2018**



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Daniel Richard Winoto
NPM : 2014610006
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL X
DENGAN METODE LODGSERV DAN IGA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 15 Agustus 2018

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

(Romy Loise, S. T., M. T.)

Pembimbing

(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 : Daniel Richard Winoto

NPM : 2014610006

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI 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, 15 Agustus 2018

Daniel Richard Winoto
2014610006

ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu, sektor industri pariwisata semakin berkembang. Hal ini dibuktikan dari peningkatan tingkat okupansi hotel di Jawa Tengah sebesar 5% sejak tahun 2015 hingga 2016. Kota Batang adalah kota di Jawa Tengah yang tengah mengalami peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dibuktikan oleh Dishubparbud setempat bahwa jumlah pengunjung kota Batang meningkat sebesar 30% pada tahun 2016. Meski begitu, sejak tahun 2014 hingga 2017, ditemukan adanya penurunan tingkat okupansi rata-rata pertahun pada hotel X kota Batang dari 60% menjadi 40%. Salah satu penyebab penurunan tersebut adalah kurangnya kualitas pelayanan hotel X.

Dalam penelitian ini, dilakukan pengukuran kualitas pelayanan, dengan mengukur tingkat kepuasan konsumen. Metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) adalah metode untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu perusahaan jasa. Metode ini digunakan untuk memetakan atribut yang ada pada perusahaan jasa dan mengelompokkan sesuai dengan prioritas masing-masing. Pada penelitian ini, digunakan 24 atribut untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen hotel X saat ini. Atribut tersebut diperoleh dari metode LODGSERV dan hasil wawancara konsumen.

Berdasarkan pemetaan IGA, diketahui terdapat empat atribut prioritas untuk diperbaiki dan diberikan usulan perbaikan. Keempat atribut tersebut adalah kebersihan kamar hotel, kesediaan pegawai melakukan permintaan khusus konsumen, pegawai berpenampilan rapi dan bersih, serta peralatan dan fasilitas kamar yang berfungsi dengan baik.

ABSTRACT

As time goes by, the tourism industry sector is growing. This is evidenced by the increase in hotel occupancy rates in Central Java by 5% from 2015 to 2016. Batang City is a city in Central Java that is experiencing an increase in the tourism sector. This was evidenced by the local Dishubparbud that the number of visitors to Batang city increased by 30% in 2016. Even so, from 2014 to 2017, there was a decrease in the average occupancy rate per year in the hotel X of Batang city from 60% to 40%. One of the causes of the decline is the lack of quality of service provided by the hotel X.

In this study, measurement of service quality was carried out, by measuring the level of customer satisfaction. Improvement Gap Analysis (IGA) method is a method to analyze customer satisfaction with the services of a service company. This method is used to map attributes that exist in service companies and group them according to their respective priorities. In this study, 24 attributes were used to measure the level of satisfaction of current X hotel consumers. These attributes are obtained from the LODGSERV method and the results of consumer interviews.

Based on IGA mapping, it is known that there are four priority attributes to be improved and proposed improvements. These four attributes are the cleanliness of hotel rooms, the willingness of employees to make special requests for consumers, employees who are neat and clean, as well as equipment and room facilities that function properly.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia dan penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Hotel X dengan Metode LODGSERV dan IGA”. Penelitian tugas akhir ini dilakukan oleh penulis di hotel X, kota Batang. Tugas akhir skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari telah menerima banyak bantuan, bimbingan, akses dan dukungan secara moral dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penghargaan yang tulus, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga penulis yaitu papa, mama, janice, samuel, dan nenek yang tidak berhenti berdoa dan memberi dukungan bagi penulis selama ini.
2. Bapak Y.M. Kinley Aritonang, Ph. D. selaku dosen pembimbing tunggal dalam penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan waktu serta banyak masukan bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. Carles Sitompul, S. T., M. T., M.I.M, dan Ibu Paulina Kus Ariningsih, S. T., M. Sc. selaku dosen penguji proposal skripsi, yang telah memberikan masukan dan kritik yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Bapak Dr. Carles Sitompul, S. T., M. T., M.I.M, dan Bapak Frans Setiawan, S. T., M. Sc. selaku dosen penguji pada sidang skripsi, yang telah memberi masukan dan saran terkait penyusunan naskah skripsi sehingga menjadi lebih baik.
5. Pihak manajemen dan karyawan hotel X yang telah memberikan izin dan bantuan teknis serta informasi sehingga dapat memperlancar proses penelitian.
6. Surya dan Stefka yang telah memberi dukungan, semangat, dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih karena selalu ada untuk memotivasi dan memberi banyak bantuan bagi penulis dari awal kuliah hingga skripsi ini selesai dibuat.

7. Giovanni dan Raihan sebagai teman seperjuangan skripsi yang banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
8. Teman-teman komkel Philadelphia Reborn dan teman pelayanan di gereja ECC yang tidak dapat disebutkan satu per satu, karena telah menjadi komunitas yang baik dan sehat bagi penulis sehingga dapat menjadi pribadi yang lebih baik.
9. Teman-teman grup APXXX yang telah menemani penulis selama tiga tahun terakhir dan berbagi canda tawa bersama-sama selama di UNPAR.
10. Eric dan Henry sebagai teman kelompok tugas yang selama lima semester terakhir hampir selalu bersama penulis dalam menyelesaikan tugas kelompok.
11. Teman kelompok praktikum PSTI dan PTLF yaitu Shawn, Indra, Dita dan Willy yang telah bersama penulis selama tiga semester dalam praktikum.
12. Teman-teman Teknik Industri dan Kelas A angkatan 2014 yang telah menjadi teman perjuangan kuliah selama empat tahun berada di UNPAR.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan bagi penulis. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi hotel X dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan serta menjadi referensi untuk penelitian sejenis selanjutnya.

Bandung, 15 Juli 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
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-7
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-12
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-13
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-13
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-13
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Definisi Jasa.....	II-1
II.2 Definisi Kepuasan.....	II-2
II.3 Definisi dan Kriteria Hotel Berbintang	II-3
II.4 LODGSERV.....	II-4
II.5 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-7
II.6 Skala Pengukuran.....	II-9
II.7 Teknik <i>Sampling</i>	II-10
II.8 Teknik Pengumpulan Data.....	II-10
II.9 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	II-11
II.10 Diagram Sebab-Akibat (Fishbone Diagram).....	II-13
II.11 <i>Visual Display</i>	II-13
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi dan Penentuan Atribut.....	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-8
III.3 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian.....	III-11

III.4 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	III-12
III.4.1 Uji Reliabilitas.....	IV-13
III.4.2 Uji Validitas	IV-13
III.5 Profil Responden.....	III-14
III.6 Pembuatan Matriks IGA.....	III-19
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden.....	IV-7
IV.3 Analisis <i>Improvement Gap Analysis</i>	IV-10
IV.3.1 Analisis Kuadran I.....	IV-11
IV.3.2 Analisis Kuadran II.....	IV-13
IV.3.3 Analisis Kuadran III.....	IV-15
IV.3.4 Analisis Kuadran IV.....	IV-17
IV.4 Usulan Perbaikan Atribut.....	IV-18
IV.4.1 Perbaikan Atribut Kebersihan Kamar Hotel.....	IV-18
IV.4.2 Perbaikan Kesiediaan Pegawai Melaksanakan Permintaan Khusus Pelanggan.....	IV-25
IV.4.3 Perbaikan Atribut Pegawai Berpenampilan Rapi dan Bersih.....	IV-28
IV.4.4 Perbaikan Atribut Peralatan/Perlengkapan Fasilitas Kamar Tidak Berfungsi dengan Baik.....	IV-30
IV.4.5 Usulan Tambahan.....	IV-34
IV.5 Rekapitulasi Usulan Perbaikan Atribut.....	IV-34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2
LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Persentase Tingkat Hunian Kamar Hotel di Provinsi Jawa Tengah.....	I-5
Tabel I.2	Frekuensi Keluhan Pengunjung Hotel X.....	I-5
Tabel I.3	Frekuensi Alasan Pengunjung Hotel Y.....	I-5
Tabel III.1	Atribut LODGSERV.....	III-1
Tabel III.2	Rekapitulasi Atribut Hasil Wawancara Konsumen.....	III-3
Tabel III.3	Rekapitulasi Hasil Pengelompokan Atribut.....	III-3
Tabel III.4	Atribut yang Tidak Sesuai Menurut Pihak Manajemen Hotel X.....	III-5
Tabel III.5	Atribut Akhir Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	III-6
Tabel III.6	Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional.....	III-6
Tabel III.7	Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	III-18
Tabel III.8	Hasil Uji Validitas Atribut Kuesioner.....	III-9
Tabel III.9	Rekapitulasi Perhitungan Pembuatan Matriks IGA.....	III-16
Tabel III.10	Rekapitulasi Hasil Matriks IGA.....	III-18
Tabel IV.1	Form Daftar Kebersihan Kamar.....	IV-19
Tabel IV.2	Daftar Peraturan dan Sanksi Kebersihan Kamar.....	IV-22
Tabel IV.3	Form Jadwal Pergantian Alat Kebersihan.....	IV-24
Tabel IV.4	Lembar Pengajuan Permintaan Konsumen.....	IV-27
Tabel IV.5	Daftar Larangan Permintaan Khusus Pelanggan.....	IV-28
Tabel IV.6	Form Penukaran Seragam.....	IV-30
Tabel IV.7	Form Pengecekan Fasilitas dan Peralatan Kamar.....	IV-32
Tabel IV.8	Rekapitulasi Persetujuan Usulan Perbaikan.....	IV-35

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Peta Objek Wisata Kota Batang.....	I-1
Gambar I.2	Tampilan Beberapa Tiper Kamar Hotel X.....	I-3
Gambar I.3	<i>Indoor Swimming Pool</i>	I-4
Gambar I.4	<i>Lobby</i> Hotel X.....	I-5
Gambar I.5	Grafik Jumlah Hunian Kamar Hotel X per Tahun.....	I-6
Gambar I.6	Contoh <i>Review</i> Komentar Negatif Aplikasi <i>Booking</i> Hotel.....	I-9
Gambar I.7	<i>Review</i> Negatif Konsumen Hotel X Periode Tahun 2015 hingga 2017.....	I-10
Gambar I.8	<i>Review</i> Positif Konsumen Hotel X Periode Tahun 2015 hingga 2017.....	I-11
Gambar I.9	Metodologi Penelitian.....	I-15
Gambar II.1	Diagram Konsep Kepuasan Konsumen.....	II-3
Gambar II.2	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-10
Gambar III.1	Usia.....	III-15
Gambar III.2	Jenis Kelamin.....	III-15
Gambar III.3	Kota Asal.....	III-16
Gambar III.4	Pekerjaan.....	III-16
Gambar III.5	Riwayat Menginap di Hotel X.....	III-17
Gambar III.6	Lama Menginap di Hotel X.....	III-17
Gambar III.7	Tujuan Menginap di Hotel X.....	III-18
Gambar III.8	Alasan Memilih Hotel X.....	III-18
Gambar III.9	Cara Pemesanan Kamar Hotel.....	III-19
Gambar III.10	Matriks IGA.....	III-21
Gambar IV.1	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Kebersihan Kamar Hotel.....	IV-19
Gambar IV.2	Usulan <i>Visual Display</i> untuk Atribut Kebersihan Kamar.....	IV-21
Gambar IV.3	<i>Smoke Detector</i>	IV-25
Gambar IV.4	<i>Blue Air Classic Air Filter</i>	IV-25
Gambar IV.5	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Kesiapan Pegawai Melaksanakan Permintaan Khusus Pelanggan.....	IV-26
Gambar IV.6	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Pegawai Berpenampilan Rapi dan Bersih.....	IV-28
Gambar IV.7	Standar Kriteria Penampilan.....	IV-29

Gambar IV.8	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Peralatan/Perlengkapan Fasilitas Kamar Tidak Berfungsi dengan Baik.....	IV-31
Gambar IV.9	<i>Electric Water Heater</i>	IV-33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Rekapitulasi Atribut Hasil Wawancara Langsung

Lampiran B Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran C Rekapitulasi Data Kuesioner Bagian II

Lampiran D Rekapitulasi Data Kuesioner Bagian III

LAMPIRAN A
REKAPITULASI ATRIBUT HASIL WAWANCARA KONSUMEN

LAMPIRAN B

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN C

REKAPITULASI DATA KUESIONER BAGIAN II

LAMPIRAN D

REKAPITULASI DATA KUESIONER BAGIAN III

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat penjelasan mengenai latar belakang permasalahan yang hendak diteliti, proses identifikasi dan perumusan masalah, asumsi serta pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian, tujuan dan manfaat dari penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Pada era modern ini, ada banyak perkembangan yang telah dihasilkan oleh manusia. Perkembangan tersebut ada berbagai macam, mulai dari trend atau fashion, industri, pendidikan, teknologi, hiburan atau pariwisata, dan lain-lain. Salah satu sektor bidang yang cepat berkembang adalah bidang pariwisata dan hiburan. Salah satu hal yang menyebabkan sektor ini cepat berkembang dikarenakan adanya pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin meningkat. Pertumbuhan ini kemudian menyebabkan munculnya berbagai permintaan baru atau kebutuhan yang semakin bervariasi dari masyarakat yang ada untuk sarana *refreshing* atau hiburan. Selain masyarakat domestik, perkembangan pariwisata saat ini juga mampu menarik minat turis manca negara untuk berkunjung dan merasakan wisata yang ada di Indonesia. Seiring berkembangnya bidang pariwisata, ada salah satu sektor pariwisata yang tidak memerlukan perubahan spesifik yang signifikan guna mengikuti perkembangan tersebut, yaitu sektor perhotelan.

Tabel I.1 Persentase Tingkat Hunian Kamar Hotel di Provinsi Jawa Tengah

Bulan	Tahun	
	2015	2016
Januari	35.99	39.67
Februari	36.08	41.05
Maret	36.19	40.64
April	42.01	46.06
Mei	41.60	45.40
Juni	39.14	37.08

(Lanjut)

Tabel I.1 Persentase Tingkat Hunian Kamar Hotel di Provinsi Jawa Tengah (Lanjutan)

Bulan	Tahun	
	2015	2016
Juli	37.87	50.33
Agustus	39.48	43.39
September	44.34	43.96
Oktober	47.38	44.78
November	47.32	45.23
Desember	49.03	51.61
Total Persentase	39.73	44.10

(sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah)

Pada Tabel 1.I, dapat dilihat bahwa sektor perhotelan di provinsi Jawa Tengah mengalami peningkatan persentase tingkat hunian kamar dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa bidang perhotelan juga turut mengalami perkembangan sebagai salah satu bagian dari bidang pariwisata dan hiburan. Meski begitu, sektor ini tetap harus menjaga kualitas layanan dan fasilitasnya agar mampu memuaskan beragam permintaan masyarakat atau konsumen dari berbagai kalangan. Adanya perkembangan pariwisata yang semakin maju, juga menunjukkan bahwa saat ini tingkat perekonomian masyarakat sedang berkembang.



Gambar I.1 Peta Objek Wisata Kota Batang
(Sumber: <https://wisatalengkap.com/tempat-wisata-di-batang/>)

Salah satu kota di Jawa Tengah yang saat ini sedang mengalami perkembangan pariwisata adalah kota Batang. Pada Gambar I.1, terlihat bahwa kota batang terkenal memiliki wisata alam yang unik dan bermacam-macam seperti pantai, curug, cagar tardisional, dan sebagainya. Hal ini dikarenakan kondisi wilayah kota dan kabupaten Batang yang merupakan kombinasi antara daerah pantai, dataran rendah, dan pegunungan. Kombinasi ini memungkinkan kota Batang berpotensi besar sebagai agrowisata, agroindustri, dan agrobisnis.

Kota Batang juga cukup terkenal karena bersebelahan dengan kota Pekalongan. Kota Pekalongan merupakan kota yang terkenal akan budaya dan industri kain batik. Jarak tempuh dari pusat kota Pekalongan yaitu simpang lima menuju pusat kota Batang yaitu alun-alun Batang diperkirakan sejauh 6.6 Km, dengan waktu tempuh $\pm 10-15$ menit dengan menggunakan kendaraan roda dua atau roda empat. Hal ini menyebabkan adanya beberapa masyarakat kota Batang yang memanfaatkan peluang ini untuk membuka gerai grosir kain batik diantara kedua kota ini untuk menarik minat wisatawan yang sedang berkunjung.



Gambar I.2 Tampilan Beberapa Tipe Kamar Hotel X
(Sumber: Manajemen Hotel X)

Kota Batang juga memiliki hotel yang cukup ternama yaitu hotel X. Hotel X sendiri merupakan hotel tertua dan terbesar di kota Batang yang telah diresmikan dan beroperasi sejak tahun 1984 hingga sekarang. Hotel X terletak di

jalan Jendral Sudirman No. 29 Batang, Jawa Tengah dengan luas tanah 20,375 m², dengan luas bangunan 12,000 m². Meski tergolong hotel tua, namun hotel X tetap berusaha dalam mengikuti perkembangan jaman dengan menyesuaikan kebutuhan konsumen. Hotel X saat ini memiliki jumlah total 88 kamar yang beroperasi dengan enam tipe kamar dan *range* harga permalam sebagai berikut:

1. *Family Room* (2 unit, Rp. 450,000 – Rp. 800,000)
2. *Suite Room* (12 unit, Rp. 360,000 – Rp. 700,000)
3. *Super Deluxe Room* (28 unit, Rp. 310,000 – Rp. 600,000)
4. *Deluxe Room* (12 unit, Rp. 250,000 – Rp. 450,000)
5. *Standart Room* (29 unit, Rp. 200,000 – Rp. 400,000)
6. *Driver Room* (5 unit, Rp. 120,000 – Rp. 200,000)

Harga yang ditawarkan untuk masing-masing kamar bisa berubah-ubah karena menyesuaikan dengan waktu pemesanan yang dilakukan. Hotel X memiliki berbagai macam fasilitas yang umum ada pada hotel berbintang dua, beberapa di antaranya adalah :

1. *Wi-Fi*
2. *Air Conditioner*
3. *Parking Area*
4. *Water Heater*
5. *Restaurant & Breakfast*
6. *Laundry Service*
7. *Convention Hall* (Kapasitas 150-200 orang dan 200-300 orang)
8. *Indoor Swimming Pool* (17x20 meter)



Gambar I.3 *Indoor Swimming Pool*

9. *Musholla*
10. Lahan parkir (kapasitas 100-150 kendaraan roda empat)
11. *Lobbyl Hotel*

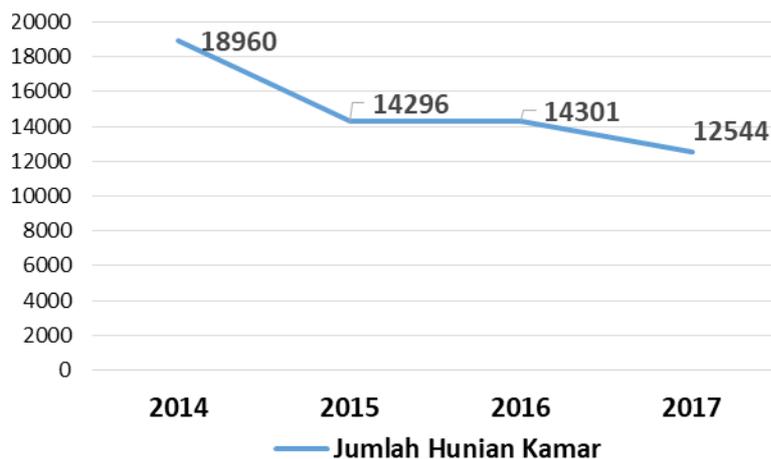


Gambar I.4 *Lobby Hotel X*

Dalam proses pengumpulan informasi mengenai hotel X yang merupakan hotel berbintang dua, pihak peneliti juga melakukan wawancara terhadap pihak manajemen hotel X berkaitan dengan target pasar atau sasaran konsumen yang dituju oleh hotel X. Dari proses wawancara, pihak manajemen mengatakan bahwa target utama pasar hotel X adalah masyarakat yang berada pada kalangan menengah dan menengah keatas yang sedang dalam keperluan baik untuk hiburan atau pun keperluan bisnis. Namun pihak hotel X juga menyediakan sebagian kamar dengan tarif harga yang terjangkau bagi kalangan menengah kebawah. Hal ini dilakukan oleh pihak manajemen sebagai upaya untuk dapat merangkul berbagai kalangan yang secara tidak langsung dapat menambah cakupan konsumen. Hal ini berkaitan dengan kelas bintang yang dimiliki hotel X yaitu bintang dua yang terbilang masih cukup standar jika dibandingkan hotel berbintang di atasnya. Dengan menetapkan target pasar untuk berbagai kalangan, pihak hotel X berharap agar hotel X dapat dikenal sebagai hotel yang terjangkau, namun berkualitas dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang sesuai dengan berbagai tarif yang disediakan.

Sejak pertengahan tahun 2014, Hotel X di ketahui memiliki nilai okupansi kamar sebesar 60% dari total kamar yang dimiliki. Nilai tersebut dapat dikatakan cukup rendah karena hanya mencapai sedikit lebih banyak dari setengah jumlah kamar yang dimiliki. Namun dalam beberapa bulan terakhir

ditahun 2017, menurut pihak hotel, telah terjadi penurunan nilai okupansi sekitar 15-20% dari okupansi tahun 2014 hingga hanya bernilai $\pm 40\%$. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak hotel, diperoleh data jumlah hunian kamar pertahun dalam bentuk statistik sebagai berikut.



Gambar I.5 Grafik Jumlah Hunian Kamar Hotel X per Tahun

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dishubparbud Batang, dikatakan bahwa pada awal tahun 2016 lalu, jumlah pengunjung yang datang ke kota Batang meningkat sebesar 30% yaitu sekitar 600 pengunjung. Pada ditahun 2017, Badan promosi pariwisata kota Batang Cucut Suratno menyatakan bahwa terdapat 300 pekerja asing yang sedang bekerja pada program pembangunan energi terbesar se-ASEAN, yaitu PLTU di kota Batang. Hal ini seharusnya dapat berdampak baik bagi jumlah okupansi hotel dan tingkat kunjungan pariwisata baik di kota Batang. Hal ini juga dipengaruhi oleh adanya ruas tol Pemalang-Batang dan Semarang-Batang yang mulai beroperasi sehingga dapat mempermudah akses bagi pengunjung.

Adanya berbagai perkembangan pembangunan yang ada tersebut justru berbanding terbalik dengan adanya kondisi penurunan tingkat okupansi pada hotel X. Ketidak sesuaian jumlah okupansi pada hotel X dengan informasi jumlah pengunjung yang ada, menyebabkan peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait pada masalah yang dialami hotel X. Menurut Kotler (2003), adanya kualitas pada suatu produk atau jasa memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Semakin berkualitas produk atau jasa yang dirasakan oleh konsumen, akan meningkatkan rasa puas pada konsumen

tersebut, dan menumbuhkan loyalitas konsumen untuk terus mengkonsumsi secara terus menerus produk atau jasa yang ditawarkan.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam melakukan identifikasi terhadap masalah kualitas yang dimiliki manajer hotel X sebagai *problem owner*, peneliti melakukan pengambilan data dengan melalui wawancara terhadap sejumlah pengunjung hotel terkait dengan masalah apa yang dialami pengunjung semasa menginap di hotel X. Wawancara ini dilakukan terhadap 22 pengunjung hotel X, dan 10 pengunjung hotel Y yang mengetahui atau pernah menginap di hotel X. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alasan mengapa pengunjung hotel Y tersebut tidak memilih untuk menginap di hotel X lagi. Setelah dilakukan wawancara, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel I.2 Frekuensi Keluhan Pengunjung Hotel X.

No	Keluhan	Frekuensi
1	AC kurang dingin	14
2	Wi-fi <i>error</i> atau lambat	8
3	Air panas lama / tidak menyala	11
4	<i>Breakfast</i> kurang bervariasi	4
5	Fasilitas kamar mandi rusak	7
6	Kamar kotor	8
7	Kasur kurang nyaman	2
8	<i>Service</i> lambat	2

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat delapan masalah yang dirasakan oleh pengunjung hotel X yang sedang menginap. Masalah tersebut antara lain adalah AC yang kurang dingin, Wi-fi *error* atau lambat, air panas yang mati atau lama menyala, sprei dan selimut yang kusam atau kotor, lantai dan meja yang berdebu, fasilitas kamar mandi seperti *shower*, *water jet*, *flush* yang rusak, terdapat kecoa atau serangga di dalam kamar, *breakfast* kurang bervariasi, kasur kurang nyaman karena terlalu empuk, berdecit ketika bergerak di atas kasur, dan *service* yang lambat. Dari delapan masalah tersebut, terdapat dua masalah yang memiliki frekuensi cukup banyak yaitu masalah AC dan air panas. Masalah selanjutnya yang dinilai cukup banyak dialami oleh pengunjung hotel X adalah wi-fi, sprei kasur, dan kondisi fasilitas kamar mandi.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap manajemen hotel X terkait beberapa masalah yang ada, diperoleh penjelasan terhadap beberapa masalah besar sebagai berikut. Terkait masalah air panas yang lama atau tidak menyala, teknologi penyedia air panas yang digunakan oleh hotel X adalah 1 unit solahart dengan kapasitas 180 Liter. Penempatan posisi solahart ini berada di tengah-tengah bangunan hotel. Hal ini kemungkinan membuat distribusi air panas terhadap kamar yang berada jauh dari posisi solahart menjadi tidak merata dikarenakan distribusi air telah terpakai lebih dulu oleh kamar yang berada dekat dengan solahart. Masalah ini akan semakin parah ketika jumlah tingkat hunian kamar hotel X sangat tinggi.

Hotel X merupakan hotel yang telah lama berdiri, hal ini menyebabkan beberapa fasilitas yang ada merupakan fasilitas yang sudah ada sejak dulu. Kondisi atau performansi dari fasilitas tersebut akhirnya menurun akibat umur pakai yang berlebihan. Salah satu fasilitas yang telah lama digunakan adalah AC. Menurut keterangan pihak manajemen hotel X, terdapat sebagian besar kamar yang menggunakan AC dengan umur lebih dari 10 tahun. Hal ini tentu menyebabkan AC tersebut sudah tidak dapat berfungsi dengan baik sehingga temperatur yang dihasilkan tidak dapat sedingin yang seharusnya.

Fasilitas wi-fi yang ada pada hotel X berupa *router* sebanyak 4 unit yang diletakan pada beberapa titik bangunan dengan kapasitas 50 GB perbulan. Wi-fi yang digunakan memiliki *password* berupa nomor telepon hotel X, dan *username* serta *id* yang cukup mudah yaitu nomor kamar yang ada pada hotel X. Hotel X tidak memiliki jadwal khusus untuk melakukan *reset* pada *password* wi-fi. Hal ini kemungkinan menyebabkan adanya penggunaan wi-fi yang bukan dari konsumen seperti pegawai hotel, dan warga yang tinggal di sekitar kawasan hotel X. Penggunaan tersebut dapat mempengaruhi pembagian data dari wi-fi kepada konsumen sehingga koneksi wi-fi yang dirasakan menjadi lambat bahkan *error* karena *overlimit* jumlah pengguna atau kehabisan kuota.

Tabel 1.3 Frekuensi Alasan Pengunjung Hotel Y

No	Alasan	Frekuensi
1	Melihat <i>review</i> negatif AC dari aplikasi	3
2	Wi-fi <i>error</i> atau lambat	6
3	AC kurang dingin	4
4	Air panas lama menyala	2
5	Fasilitas kamar kurang lengkap (<i>snack</i> /minuman)	3
6	Melihat <i>review</i> tentang kamar yang kotor dari aplikasi (ada kecoak, kamar berdebu, wc kotor)	1

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap 10 orang pengunjung yang menginap hotel Y yang mengetahui dan pernah menginap hotel X, diperoleh enam masalah yang menjadi alasan untuk tidak memilih menginap di hotel X. Enam masalah tersebut adalah review negatif tentang AC, wi-fi *error* atau lambat, AC kurang dingin, air panas lama menyala, fasilitas kurang lengkap seperti *snack*, minuman, handuk, dan melihat *review* kamar yang kurang bersih dari aplikasi.

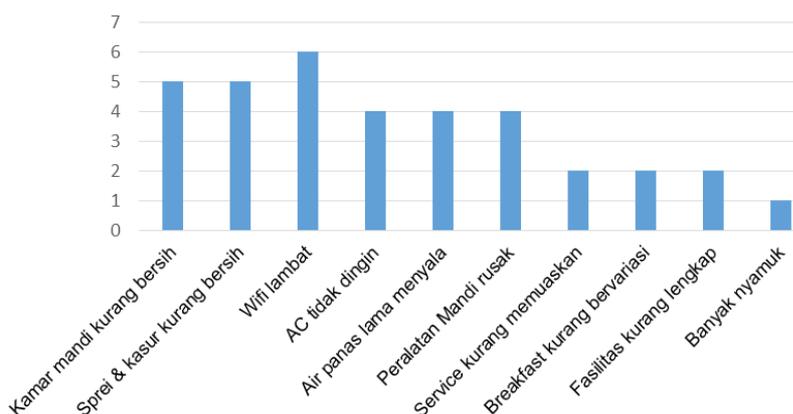
Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa terdapat *review* negatif yang diberikan oleh konsumen yang telah menginap di hotel X melalui perantara aplikasi pemesanan hotel. Maka dari itu peneliti memutuskan untuk melakukan identifikasi masalah apa saja yang dialami oleh pengunjung hotel X yang memesan melalui aplikasi khusus.

Dalam proses identifikasi, peneliti menemukan bahwa hanya ada tiga aplikasi pemesanan hotel yang menawarkan hotel X yaitu *traveloka.com*, *agoda.com* dan *pegipegi.com*, serta satu aplikasi pembandingan harga antar aplikasi yaitu *trivago.com*. Identifikasi dilakukan dengan mengumpulkan data mengenai *review* keluhan konsumen terhadap hotel X yang ada pada aplikasi pemesanan tersebut. Berikut adalah sebagian contoh *review* negatif dari salah satu jenis aplikasi.

- 01-01-2017 Lokasi hotel strategis, mudah dicapai, pelayanan staff hotel ramah, akan tetapi di dalam kamar hotel perlu lebih di perhatikan lagi karena ada sarang laba" di sudut pojok wastafel, kebersihan kamar mandi lebih ditingkatkan lagi
- 09-07-2017 Ac kurang dingin.air panas hanya sebentar kluarnya
- 16-07-2016 Hotelnya lumayan sesuai dengan harga.. Yang paling OK adalah lokasinya yang berada tepat di jalur pantura.. Buat yang udah bermacam2 ria ini tempat yang pas kalo sekedar untuk merbahkan badan.. Parkir mobil tepat di depan kamar masing2.. Cuma air panas di kamar mandi tidak keluar dan keran agal rusak..
- 09-07-2017 Ac kurang dingin.air panas hanya sebentar kluarnya

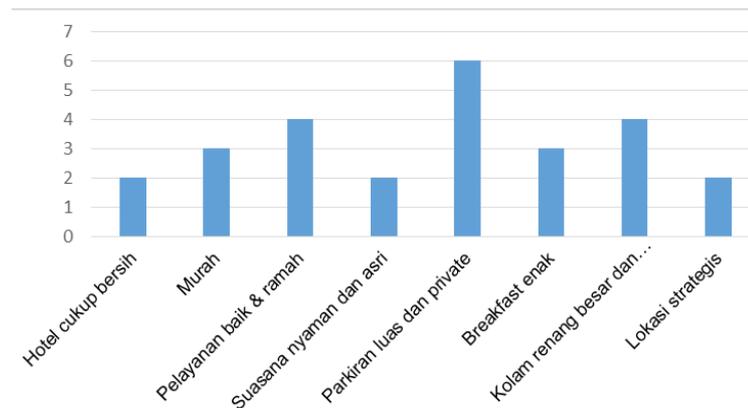
Gambar I.6 Contoh *Review* Komentar Negatif Aplikasi *Booking* Hotel
(Sumber: <https://www.pegipegi.com/>)

Dari hasil identifikasi, ditemukan beberapa *review* keluhan konsumen yaitu kamar mandi kurang bersih, sprei kurang bersih, wifi lambat, AC tidak dingin, Air panas lama menyala, peralatan mandi tua dan beberapa rusak, service kurang memuaskan, *breakfast* kurang bervariasi, fasilitas kurang lengkap, dan banyak nyamuk. Dari hasil identifikasi, tidak hanya diperoleh data keluhan pengunjung, diketahui juga bahwa komentar positif yang diberikan pengunjung terhadap hotel X. Komentar tersebut antara lain adalah bersih, murah, pelayanan baik, suasana nyaman, parkir luas, dan sebagainya. Adanya beberapa keluhan dan komentar positif yang saling berlawanan ini kemungkinan disebabkan oleh perbedaan ekspektasi dan standar yang dimiliki oleh tiap konsumen. Berikut adalah beberapa *review* negatif yang diberikan oleh konsumen terhadap hotel X.



Gambar I.7 Review Negatif Konsumen Hotel X Periode Tahun 2015 hingga 2017

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa cukup banyak review negatif yang diberikan konsumen. Dari review tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar masalah yang dialami konsumen ada pada kebersihan ruangan, koneksi internet, masalah pada AC, dan peralatan mandi. Selama proses identifikasi masalah, peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak manajer hotel X, Bapak Jusup Gunawan, untuk melakukan konfirmasi terhadap masalah-masalah dan keluhan konsumen yang ada. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa benar pihak hotel mengalami beberapa masalah dan keluhan seperti data yang telah diperoleh sebelumnya. Selanjutnya didapatkan juga data review positif yang diberikan konsumen terhadap hotel X.



Gambar I.8 Review Positif Konsumen Hotel X Periode Tahun 2015 hingga 2017

Pihak hotel menjelaskan bahwa selama ini telah melakukan *marketing* dengan memasang iklan berupa spanduk, pamflet serta *billboard* pada beberapa area yang strategis, dan memberikan promo diskon pada waktu-waktu tertentu. Meski begitu, pihak hotel kurang merasakan adanya peningkatan jumlah konsumen yang signifikan. Dari berbagai informasi tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa, hotel X memiliki masalah pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler (2003), kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan atau penilaian suatu kinerja produk dapat memenuhi harapan pembeli atau pengguna. Kepuasan inilah yang nantinya akan berdampak pada kesetiaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Konsumen yang merasa harapannya terpenuhi akan merasa senang dan begitu pula sebaliknya, apabila harapannya tidak dipenuhi, konsumen akan merasa kecewa. Menurut Kotler (2003), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah konsumen membandingkan antara kinerja yang dirasakan terhadap ekpektasi yang diharapkan.

Dalam penelitian kali ini, metode yang akan digunakan peneliti untuk memperbaiki kualitas jasa pada hotel X adalah metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Perbaikan kualitas ini bertujuan agar dapat meningkatkan rasa puas yang dimiliki oleh konsumen terhadap jasa hotel X. *SERVQUAL* adalah satu dari beberapa metode yang digunakan untuk mengukur seberapa tinggi nilai kualitas layanan yang diberikan suatu jasa. Metode ini bersifat deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan konsumen. Pengukuran dengan metode ini dilakukan dengan wawancara terhadap konsumen yang menggunakan jasa

tersebut. Dari wawancara tersebut, dapat diketahui sejauh mana perbedaan yang ada diantara ekpektasi konsumen terhadap kinerja yang dirasakan.

Dalam melakukan pengukuran tersebut, diperlukan fokus terhadap masalah-masalah utama yang spesifik agar usulan perbaikan yang dihasilkan dapat sesuai dan tepat terhadap masalah yang ada. Untuk mendapatkan pengukuran yang spesifik pada atribut tertentu, dapat digunakan metode lain yang merupakan lanjutan dari metode SERVQUAL, yaitu metode LODGSERV. Metode LODGSERV melakukan pengukuran dengan berdasarkan 26 atribut layanan yang ada dalam perusahaan jasa.

Metode ini memungkinkan agar peneliti dapat menemukan atribut mana yang paling membutuhkan perbaikan dan peningkatan performansi sehingga fokus perbaikan yang diberikan tidak meluas. Maka dari itu, peneliti menggunakan atribut-atribut yang merupakan hasil penelitian dari Knutson et, al (1990) yang berjudul "*LODGSERV : A Service Quality Index For The Lodging Industry*". Selain menggunakan atribut dari metode *LODGSERV*, peneliti juga menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode IGA digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan membandingkan celah antara ekspektasi konsumen terhadap realita yang dirasakan ketika performansi suatu atribut tersebut tinggi atau rendah. Dari hasil identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka dihasilkan rumusan-rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada Hotel X ?
2. Apa saja atribut yang memiliki prioritas tertinggi untuk perbaikan ?
3. Apa usulan perbaikan yang dapat diberikan terkait atribut yang berpengaruh ?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan, digunakan adanya pembatasan masalah dan asumsi penelitian. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar penelitian tidak terlalu luas dan terfokus pada masalah yang ada pada ruang lingkup permasalahan yang akan diperbaiki. Berikut merupakan pembatasan masalah dan asumsi penelitian yang digunakan.

1. Asumsi kondisi hotel X tidak mengalami banyak perubahan sejak tahun 2014 hingga 2018.

2. Penelitian dilakukan terbatas pada konsumen pengguna empat tipe kamar (*family, suite, super deluxe, & deluxe*).
3. Proses penelitian yang dilakukan tidak dilakukan hingga tahap implementasi usulan perbaikan.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dilakukan, diperoleh beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan. Berikut adalah tujuan dari dilakukannya penelitian.

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada hotel X.
2. Mengetahui atribut penting yang memiliki prioritas tertinggi untuk perbaikan.
3. Mengetahui usulan perbaikan yang tepat terkait dengan atribut yang berpengaruh.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai kalangan. Kalangan yang dimaksud antara lain adalah eksternal (pembaca atau peneliti yang hendak meneliti serupa) dan internal (pihak perusahaan penyedia layanan jasa Hotel X). Berikut adalah manfaat dari penelitian yang dilakukan.

1. Mengetahui metode-metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Mengetahui cara meningkatkan kualitas layanan pada perusahaan jasa.
3. Menjadi acuan dalam melakukan penelitian yang serupa.
4. Mengetahui kualitas layanan hotel X untuk saat ini.
5. Mengetahui atribut penting yang perlu diperbaiki.
6. Mengetahui perbaikan yang perlu dilakukan terhadap atribut yang kurang optimal.

I.6 Metode Penelitian

Pada subbab ini, terdapat pembahasan mengenai metode penelitian yang dilakukan terkait tahap-tahap sistematis yang telah dilakukan. Untuk tahapan penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada gambar VII.1. Berikut

adalah penjelasan untuk tiap tahapan dari metodologi penelitian yang telah dilakukan.

1. Studi Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan studi atau penelitian pendahuluan. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada hotel X dan wawancara terhadap konsumen maupun pihak Hotel X. Studi pendahuluan ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran awal akan kondisi yang ada pada objek penelitian.

2. Studi Literatur

Setelah mendapat gambaran terkait situasi dan kondisi hotel X, dilakukan studi literatur. Studi literatur yang digunakan diperoleh dari berbagai sumber seperti buku referensi, penelitian sejenis, jurnal penelitian, dan situs internet resmi yang dapat dipercaya. Referensi yang telah diperoleh kemudian digunakan untuk memperdalam pengetahuan terkait metode penelitian.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

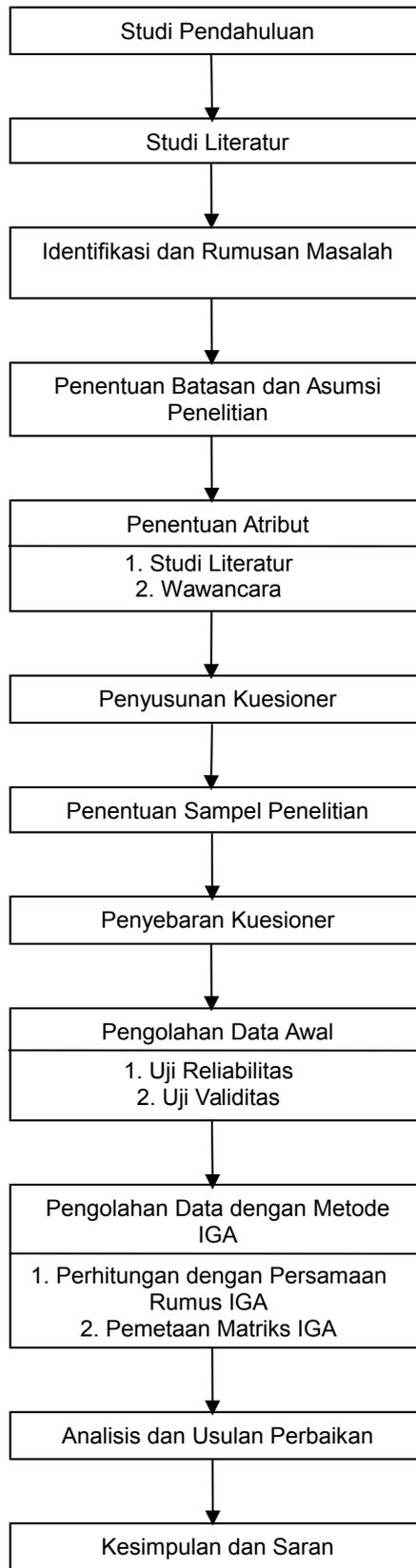
Berdasarkan informasi yang telah diperoleh dari studi pendahuluan yang telah dilakukan. Selanjutnya akan dilakukan tahap indentifikasi dan perumusan masalah yang ada di Hotel X. Pada tahap ini digunakan data tingkat okupansi Hotel X dan hasil wawancara dengan konsumen maupun pihak Hotel X.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Setelah melakukan identifikasi dan perumusan masalah, selanjutnya dilakukan pembatasan masalah dan pembuatan asumsi penelitian. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan tidak meluas tetapi terfokus pada masalah utama dan mengurangi adanya hal-hal tidak terduga yang dapat terjadi.

5. Penentuan Atribut Penelitian

Pada tahap ini, dilakukan penentuan atribut penelitian yang akan digunakan dalam pembuatan kuesioner untuk pengumpulan data. Dalam penentuan atribut, ada dua cara yang digunakan yaitu berdasarkan studi literatur dan wawancara terhadap responden serta manajemen hotel X. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui atribut apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar I.9 Metodologi Penelitian

6. Penyusunan Kuesioner
Setelah mengetahui atribut apa saja yang berpengaruh, selanjutnya akan dilakukan penyusunan kuesioner. Kuesioner ini kemudian digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan konsumen terhadap hotel X saat ini, serta kepuasan fungsional dan disfungsional.
7. Penentuan Sampel Penelitian
Pada tahap ini dilakukan penentuan terkait sampel penelitian yang digunakan. Penentuan dilakukan dengan menggunakan metode *sampling* yang sesuai dengan kriteria atribut yang hendak dinilai.
8. Penyebaran Kuesioner
Penyebaran kuesioner dilakukan dengan memberikan langsung kepada konsumen. Penyebaran akan terus dilakukan hingga mencapai target sampel yang diinginkan.
9. Pengolahan Data Awal
Pada tahap pengolahan data awal, data yang diolah berasal dari kuesioner yang telah diperoleh dari responden. Pengolahan data ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh bersifat valid dan reliabel. Pengujian data yang dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah tepat dan sesuai untuk mengukur data yang hendak diteliti. Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan keandalan dari alat ukur yang digunakan apakah dapat mengukur secara konsisten dalam jangka waktu tertentu.
10. Pengolahan Data dengan Metode IGA
Setelah data yang diperoleh terbukti valid dan reliabel, selanjutnya akan dilakukan pengolahan data dengan metode IGA. Berikutnya, dari hasil data nilai yang telah diolah, dilakukan pemetaan matriks IGA. Dari matriks IGA, dapat diketahui prioritas perbaikan masing-masing atribut.
11. Analisis dan Usulan Perbaikan
Pada tahapan ini dibuat analisis terhadap hasil dari pengolahan data dan penentuan prioritas perbaikan yang telah dilakukan. Analisis ini dilakukan untuk menentukan apa usulan perbaikan yang tepat untuk diimplementasikan pada Hotel X.

12. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini dibuat kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian terkait dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Peneliti juga memberikan saran terkait hal-hal yang dapat memudahkan proses penelitian, dan perbaikan untuk hotel X diwaktu yang akan datang .

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian yang telah dilakukan pada hotel X adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan dan asumsi penelitian yang digunakan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang digunakan. Tinjauan pustaka merupakan kumpulan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Tinjauan pustaka penting dalam penelitian sebagai referensi bagi peneliti selama proses pengolahan data agar tidak terjadi kesalahan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN KONSUMEN

Pada bab ini terdapat tahapan dan hasil dari pengumpulan serta pengolahan data. Tahapan yang ada pada bab ini adalah identifikasi atribut penelitian yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, penyusunan dan penyebaran kuesioner, penentuan jumlah sampel penelitian yang dibutuhkan, pengujian data kuesioner, penjabaran profil responden, dan pembuatan matriks IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL X

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis dari atribut penelitian, hasil pengolahan data yang telah dilakukan, profil responden, dan usulan perbaikan

yang diberikan beserta keputusan dari pihak manajemen terkait usulan yang diberikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian serta saran yang diberikan. Pemberian saran dilakukan dengan harapan akan bermanfaat bagi pembaca atau pihak manajemen pada hotel X.