

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
HOTEL X BERDASARKAN LODGSERV DAN IGA**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Renaldo Steven Gunawan

NPM : 2014610055



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2019**

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG



Nama : Renaldo Steven Gunawan
NPM : 2014610055
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL X
BERDASARKAN LODGSERV DAN IGA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2019

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

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

Pembimbing

Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M.

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang industri pariwisatanya kian berkembang pesat. Kota Bandung terkenal selalu memunculkan tempat wisata baru setiap tahunnya sehingga cukup menarik perhatian para wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Dengan semakin kiatnya pembangunan daerah wisata di kota yang memiliki julukan *Paris van Java* tersebut, tentunya akan meningkatkan persaingan pada industri penyedia jasa penginapan. Hotel X merupakan salah satu penyedia jasa penginapan yang ikut bersaing dalam industri ini. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa Hotel X mengalami penurunan tingkat okupansi dari tahun 2015 hingga tahun 2017. Penurunan ini terjadi akibat adanya dugaan kuat mengenai buruknya kualitas layanan yang diberikan Hotel X sehingga menyebabkan kepuasan pelanggan menurun. Hal ini juga menyebabkan banyaknya ulasan negatif dan keluhan di beberapa situs pemesanan hotel yang dapat menurunkan niat beli calon pelanggan. Pada penelitian ini dilakukan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel X dengan berdasarkan LODGSERV dan *Improvement Gap Analysis* (IGA). Pada tahap awal dilakukan penentuan atribut yang terkait dengan kepuasan pelanggan dan dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan di Hotel X. Pada penelitian ini terdapat 27 atribut yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan Hotel X. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat 4 buah atribut yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Atribut-atribut tersebut antara lain adalah peralatan berfungsi dengan baik (atribut 1), bersedia melaksanakan permintaan khusus (atribut 9), makanan dan minuman yang berkualitas baik (atribut 11), dan kebersihan kamar (atribut 24). Berdasarkan keempat atribut tersebut diberikan usulan perbaikan dan dihasilkan 11 usulan perbaikan yang diberikan kepada Hotel X terkait dengan perubahan prosedur kerja, penambahan kebijakan hotel, serta adanya koordinasi dengan pihak lain. Setelah didiskusikan dengan pihak hotel diketahui bahwa dari 11 usulan yang diberikan, 10 usulan diterima untuk segera direalisasikan dan 1 usulan dipertimbangkan untuk diterima.

ABSTRACT

Bandung city is one of the cities in Indonesia whose tourism industry is growing rapidly. Bandung city famously always raises new tourist attraction every year so that it attracts the attention of tourists both from within and outside the country. With the increasingly development of tourist areas in the city that has the nickname Paris van Java, of course will increase competition in the lodging service industry. Hotel X is one of the lodging services providers that compete in this industry. Based on the data obtained, known that Hotel X has decreased the occupancy rate from 2015 to 2017. This decrease was due to the strong suspicion about the poor quality of services provided by Hotel X, causing customer satisfaction to decline. This also causes a lot of negative reviews and complaints on some hotel booking sites that can reduce the purchase intention of prospective customers. In this study, improvements were made to customer satisfaction in Hotel X based on LODGSERV and Improvement Gap Analysis (IGA). In the initial stage, determining the attributes associated with customer satisfaction and continued with the distribution of questionnaires to measure the level of customer satisfaction in Hotel X. In this study there were 27 attributes used to measure customer satisfaction at Hotel X. Based on the results of data processing that has been done, it is known that there are 4 attributes that need to be improved in order to increase customer satisfaction. These attributes include equipment functioning properly (attribute 1), willing to carry out special requests (attribute 9), good quality food and beverages (attribute 11), and cleanliness of rooms (attribute 24). Based on the four attributes, there were proposed improvements and produced 11 proposed improvements given to Hotel X related to changes in work procedures, hotel policy additions, and coordination with other company. After being discussed with the hotel, it was found that out of 11 proposals given, 10 proposals were accepted to be realized immediately and 1 proposal was considered to be accepted.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kuasa dan rahmat-Nya, laporan tugas akhir dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel X Berdasarkan LODGSERV dan IGA” dapat diselesaikan secara tepat waktu. Pembuatan laporan tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam pembuatan laporan tugas akhir ini, tentunya penulis menyadari telah menerima banyak bantuan berupa bimbingan, akses, maupun dukungan dari berbagai pihak sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak terkait yang telah banyak membantu dalam proses pelaksanaan tugas akhir ini, yaitu :

1. Ibu Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dan telah memberikan masukan-masukan dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.
2. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. dan Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan saran dalam pembuatan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Lily Permanaputra selaku *Human Relations Manager* Hotel X yang telah memberikan izin untuk menjadikan Hotel X sebagai objek penelitian pada tugas akhir ini dan waktunya dalam memberikan informasi-informasi terkait yang dibutuhkan selama penelitian ini dilakukan.
3. Bapak Kunkun selaku *Operational Manager* Hotel X yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi-informasi terkait yang dibutuhkan selama penelitian ini dilakukan.

4. Didit, Dita, Alifia, dan Soraya sebagai sesama teman yang sedang menyelesaikan tugas akhir yang juga memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.
5. Teman-teman dari jurusan Teknik Industri dan kelas A angkatan 2014 yang merupakan teman seperjuangan kuliah yang memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini berlangsung.
6. Orang tua dan saudara penulis yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini berlangsung.

Penulis juga berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai masukan yang berguna bagi pihak hotel dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam pembuatan laporan lain kedepannya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sekali lagi kepada pihak-pihak terlibat yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan tugas akhir ini.

Bandung, 7 Januari 2019

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	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-4
1.3 Batasan 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 Jasa.....	II-1
II.2 Kualitas Jasa	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan	II-3
II.4 LODGSERV	II-5
II.5 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-7
II.6 Skala Pengukuran	II-11
II.7 Teknik Pengumpulan Data	II-12
II.8 Uji Validitas dan Realibilitas	II-14
II.9 Teknik <i>Sampling</i>	II-16
II.10 Diagram Tulang Ikan (<i>Fish Bone Diagram</i>).....	II-17
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
III.1 Identifikasi Atribut	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian	III-7
III.3 Penentuan Jumlah Sampel	III-10
III.4 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	III-12

III.5	Profil Responden	III-14
III.6	Pemetaan Matriks IGA	III-19

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

IV.1	Analisis Atribut Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Profil Responden.....	IV-9
IV.3	Analisis <i>Improvement Gap Analysis</i>	IV-11
IV.3.1	Analisis Kuadran I	IV-13
IV.3.2	Analisis Kuadran II	IV-14
IV.3.3	Analisis Kuadran III	IV-16
IV.3.4	Analisis Kuadran IV	IV-18
IV.4	Usulan Perbaikan	IV-20
IV.4.1	Usulan Perbaikan Atribut Peralatan Berfungsi Dengan Baik	IV-20
IV.4.2	Usulan Perbaikan Atribut Bersedia Melaksanakan Permintaan Khusus	IV-23
IV.4.3	Usulan Perbaikan Atribut Makanan dan Minuman yang Berkualitas Baik.....	IV-26
IV.4.4	Usulan Perbaikan Atribut Kebersihan Kamar	IV-29
IV.5	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-33

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Wisatawan Kota Bandung Tahun 2012 Hingga Tahun 2016.....	I-2
Tabel I.2	Perkembangan Jumlah Hotel Kota Bandung Tahun 2012 Hingga Tahun 2016.....	I-3
Tabel I.3	Persentase Penjualan Kamar Hotel X	I-4
Tabel I.4	Keluhan Pelanggan Hotel X Berdasarkan Wawancara	I-5
Tabel I.5	Keluhan Pelanggan Hotel X Berdasarkan Ulasan di Sejumlah Situs Pemesanan Hotel	I-7
Tabel II.1	Atribut LODGSERV Berdasarkan Knutson et. al (1990).....	II-5
Tabel II.2	Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	II-15
Tabel III.1	Atribut Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Tamu Hotel Bintang Dua.....	III-2
Tabel III.2	Penggabungan Atribut Berdasarkan Studi Literatur dan Wawancara Dengan Tamu Hotel Bintang Dua	III-3
Tabel III.3	Atribut Akhir yang Digunakan Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	III-5
Tabel III.4	Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional	III-8
Tabel III.5	Hasil Uji Validitas.....	III-13
Tabel III.6	Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data Pada Pembuatan Matriks IGA.....	III-19
Tabel III.7	Rekapitulasi Hasil Matriks IGA.....	III-21
Tabel IV.1	Usulan Form Pengecekan Peralatan di Dalam Kamar	IV-22
Tabel IV.2	Usulan Form Daftar Permintaan Pelanggan	IV-25
Tabel IV.3	Usulan Instruksi Mencuci Peralatan Dapur.....	IV-28
Tabel IV.4	Usulan Form Permbersihan Kamar	IV-32
Tabel IV.5	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-33

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian	I-10
Gambar II.1	Pemetaan Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	II-10
Gambar II.2	Diagram Tulang Ikan	II-18
Gambar III.1	Jenis Kelamin	III-14
Gambar III.2	Usia Responden.....	III-14
Gambar III.3	Daerah Asal Responden	III-15
Gambar III.4	Pekerjaan	III-15
Gambar III.5	Sudah Berapa Kali Menginap di Hotel X	III-16
Gambar III.6	Lama Menginap	III-16
Gambar III.7	Tujuan Menginap	III-17
Gambar III.8	Cara Pemesanan	III-17
Gambar III.9	Kendaraan yang Dibawa Selama Menginap di Hotel X	III-18
Gambar III.10	Selama Menginap Lebih Memilih Untuk Sarapan di	III-18
Gambar III.11	Matriks IGA.....	III-21
Gambar IV.1	Tampilan Kamar Tipe <i>Standar Room</i> Hotel X.....	IV-21
Gambar IV.2	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Peralatan Berfungsi Dengan Baik ..	IV-21
Gambar IV.3	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Bersedia Melaksanakan Permintaan Khusus.....	IV-24
Gambar IV.4	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Makanan dan Minuman yang Berkualitas Baik.....	IV-26
Gambar IV.5	Tampilan Kamar Mandi Hotel X	IV-29
Gambar IV.6	<i>Fishbone Diagram</i> Atribut Kebersihan Kamar.....	IV-30
Gambar IV.7	Tanda Dilarang Merokok	IV-31

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Hasil Wawancara Atribut	A-1
LAMPIRAN B Kuesioner Penelitian	B-1
LAMPIRAN C Rekapitulasi Data Kuesioner Bagian II.....	C-1
LAMPIRAN D Rekapitulasi Data Kuesioner Bagian III.....	D-1
LAMPIRAN E Rekapitulasi Data Kuesioner Bagian IV	E-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai beberapa pendahuluan yang terdapat dalam penelitian ini. Pendahuluan tersebut dibagi ke dalam beberapa subbab yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan zaman, perkembangan di berbagai bidang industri semakin pesat. Pada dasarnya bidang industri memiliki cakupan yang luas. Salah satu bidang industri yang cukup berkembang pesat adalah industri pariwisata. Saat ini industri pariwisata di Indonesia kian berkembang terutama di wilayah-wilayah yang memiliki berbagai keindahan alam dan dijadikan sebagai objek wisata. Selain itu, semakin berkembangnya berbagai objek wisata pada suatu daerah maka secara otomatis daerah tersebut dituntut untuk dapat menunjang berbagai fasilitas yang memadai seperti tempat istirahat, rumah makan, dan juga tempat penginapan atau hotel.

Salah satu daerah di Indonesia yang terkenal akan industri pariwisatanya adalah Kota Bandung. Kota yang dijuluki sebagai *Paris van Java* tersebut merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat dan juga merupakan ibu kota di provinsi tersebut. Selain terkenal dengan udaranya yang sejuk, Kota Bandung juga terkenal selalu memunculkan tempat wisata yang baru hampir setiap tahunnya sehingga cukup menarik perhatian para wisatawan-wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri untuk datang ke kota ini. Berikut ini merupakan data yang menunjukkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung dari tahun 2012 hingga tahun 2016 (<https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/12/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-di-kota-bandung-2016.html>).

Tabel I.1 Jumlah Wisatawan Kota Bandung Tahun 2012 Hingga Tahun 2016

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Domestik	
2012	176.855	5.080.584	5.257.439
2013	176.432	5.388.292	5.564.724
2014	180.143	5.627.421	5.807.564
2015	183.932	5.877.162	6.061.094
2016	173.036	4.827.589	5.000.625

(Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung)

Berdasarkan Tabel I.1 tersebut dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung mengalami peningkatan setiap tahunnya kecuali pada tahun 2016 yang mungkin disebabkan oleh berbagai faktor. Seperti yang dilansir dari www.travel.detik.com, disebutkan bahwa pengalihan arus lalu lintas karena bergesernya pilar Jembatan Cisomang di Tol Cipularang berimbas terhadap penurunan kedatangan wisatawan ke Kota Bandung (<https://travel.detik.com/travel-news/d-3383612/dampak-jembatan-cisomang-20-persen-wisatawan-batal-berlibur-di-bandung>).

Selain itu www.koran-jakarta.com juga menyebutkan bahwa penurunan jumlah wisatawan mancanegara ke Kota Bandung disebabkan karena berkurangnya rute penerbangan langsung dari luar negeri ke Kota Bandung. Salah satu contohnya adalah maskapai penerbangan AirAsia yang sebelumnya menyediakan 4 penerbangan dalam sehari sudah berkurang menjadi 2 kali saja tujuan Malaysia - Bandung (<http://www.koran-jakarta.com/minat-turis-asing-ke-bandung-turun/>).

Terkait dengan terjadinya peningkatan jumlah wisatawan Kota Bandung yang cukup signifikan tersebut menjadikan Kota Bandung sebagai peluang bisnis bagi para pengusaha di bidang industri pariwisata khususnya akomodasi penginapan atau hotel. Berikutnya akan ditampilkan data yang menunjukkan perkembangan jumlah hotel yang ada di Kota Bandung dari tahun 2012 hingga tahun 2016. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini (<http://data.bandung.go.id/dataset/jumlah-akomodasi-hotel-menurut-klasifikasi-di-kota-bandung-2015>).

Tabel I.2 Perkembangan Jumlah Hotel Kota Bandung Tahun 2012 Hingga Tahun 2016

Tahun	Jumlah Hotel
2012	301
2013	328
2014	382
2015	392
2016	336

(Sumber : BPS Kota Bandung)

Berdasarkan Tabel I.2 tersebut dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah hotel yang ada di Kota Bandung dari tahun 2012 hingga tahun 2015 dan terjadi penurunan pada tahun 2016. Dilansir dari www.jabar.tribunnews.com, disebutkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan penurunan jumlah hotel tersebut menurut ketua PHRI Jabar adalah karena semakin banyaknya pertumbuhan hotel-hotel baru sehingga menyebabkan beberapa hotel kalah saing dan kondisi ini juga diperparah dengan menurunnya tingkat kunjungan wisatawan (<http://jabar.tribunnews.com/2017/10/16/okupansi-hotel-di-kota-bandung-menurun-ini-alasannya-menurut-ketua-phri-jabar>).

Seiring dengan terjadinya peningkatan jumlah hotel yang signifikan tersebut, otomatis akan semakin meningkatkan persaingan bisnis di bidang industri pariwisata khususnya pada bagian akomodasi penginapan atau hotel. Salah satu penyedia jasa akomodasi penginapan yang ada di Kota Bandung adalah Hotel X. Hotel X merupakan hotel bintang dua yang berada di wilayah Bandung Utara dan telah berdiri sejak tahun 2011. Hotel X sendiri memiliki total 48 kamar yang terdiri dari enam tipe kamar yaitu tipe *standard*, *delux*, *superior*, *family suit*, *suit room*, dan *family triple*. Beberapa fasilitas yang diberikan oleh Hotel X adalah pendingin ruangan atau AC dan TV pada setiap kamar, *room service* selama 24 jam, layanan restoran selama 24 jam, *luggage storage*, *security* selama 24 jam, dan tempat parkir.

Sebagai salah satu partisipan yang ikut bersaing dalam dunia industri pariwisata khususnya di Kota Bandung, Hotel X harus terus memantau bagaimana pelayanan jasa yang ditawarkan untuk dapat memberikan atau bahkan meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak K selaku *duty manager* Hotel X, permasalahan yang saat ini sedang terjadi adalah adanya penurunan pada tingkat penjualan

kamar selama beberapa tahun belakangan. Penurunan tingkat penjualan kamar tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel I.3 Persentase Penjualan Kamar Hotel X

Tahun	Kamar Tersedia	Kamar Terjual	Persentase Penjualan Kamar
2015	17.520	10.460	59,703 %
2016	17.520	10.222	58,345 %
2017	17.520	9.960	56,849 %

Selain terjadinya penurunan pada tingkat penjualan kamar tersebut, berdasarkan wawancara dengan Bapak K diketahui bahwa pihak Hotel X masih sering menerima kritik atau keluhan dari pelanggan terkait kualitas pelayanan dan diketahui juga bahwa *rating* yang diberikan oleh pelanggan yang menginap di Hotel X pada beberapa situs layanan pemesanan kamar hotel terbilang cukup rendah. Contohnya pada situs agoda.com, Hotel X hanya mendapat *rating* 6,4 dari 10. Selain itu hal lainnya yang juga terkait dengan permasalahan tersebut adalah cukup banyaknya ulasan kurang baik yang diberikan oleh pelanggan Hotel X pada beberapa situs layanan pemesanan kamar hotel tersebut.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Untuk menjadi salah satu hotel yang dapat menarik banyak minat pelanggan dan dapat memberikan citra yang baik perlu memiliki pelayanan yang baik pula khususnya di bidang layanan jasa. Layanan jasa yang harus tetap diperhatikan dapat berupa layanan dari pegawai hotel itu sendiri maupun fasilitas-fasilitas yang disediakan hotel kepada pelanggannya. Hal ini sangat penting untuk terus ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan yang menginap.

Pada dasarnya Hotel X sebagai salah satu penyedia jasa penginapan telah memberikan fasilitas-fasilitas yang kebanyakan disediakan pada suatu kamar hotel. Fasilitas-fasilitas tersebut berupa kamar mandi dalam, *shower* dengan air panas dan dingin, toilet duduk dengan *hand shower*, wastafel, tempat penyimpanan pakaian, pendingin ruangan (AC), TV, dan lain-lain. Selain itu fasilitas seperti layanan restoran, tempat parkir, *luggage storage* dan beberapa

fasilitas lainnya juga telah disediakan seperti yang telah dijelaskan pada subbab sebelumnya.

Untuk melakukan identifikasi permasalahan pada Hotel X, langkah-langkah yang dilakukan adalah wawancara kepada pihak Hotel X dan wawancara kepada pelanggan Hotel X. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan *duty manager* Hotel X, pihak hotel masih sering mendapatkan keluhan-keluhan dari pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. Keluhan yang diterima oleh Hotel X secara langsung biasanya disampaikan langsung oleh pelanggan ketika akan *check out* dari kamar hotel. Sedangkan keluhan tidak langsung yang diterima oleh pihak hotel biasanya berupa ulasan-ulasan negatif yang diberikan pelanggan pada beberapa situs layanan pemesanan kamar hotel.

Berdasarkan wawancara juga diketahui bahwa adanya penurunan pada tingkat penjualan kamar hotel selama tiga tahun terakhir. Adanya penurunan tingkat penjualan kamar ini diduga disebabkan oleh buruknya kualitas layanan jasa yang diberikan Hotel X kepada pelanggan. Dugaan ini juga diperkuat mengingat banyaknya keluhan-keluhan yang diterima Hotel X.

Selain wawancara yang telah dilakukan kepada *duty manager* Hotel X, identifikasi permasalahan dilanjutkan dengan melakukan wawancara terhadap 18 orang responden yang merupakan pelanggan yang menginap di Hotel X. Berdasarkan hasil wawancara tersebut didapatkan berbagai jenis keluhan-keluhan terhadap Hotel X. Keluhan-keluhan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel I.4 Keluhan Pelanggan Hotel X Berdasarkan Wawancara

No	Keluhan	Jumlah
1	Kebersihan kamar kurang	8
2	Koneksi <i>wifi</i> bermasalah	4
3	Respon pegawai lambat	4
4	AC tidak dingin	3
5	Peralatan kamar mandi tidak berfungsi	3
6	Handuk dan sabun tidak tersedia	3
7	Menu sarapan tidak variatif	3
8	Kamar tidak ada sinyal	3
9	Resepsionis susah dihubungi	2

(lanjut)

Tabel I.4 Keluhan Pelanggan Hotel X Berdasarkan Wawancara (lanjutan)

No	Keluhan	Jumlah
10	Tidak ada colokan listrik	2
11	Kamar sempit	1
12	Area parkir sempit	1
13	Kamar tidak sesuai ekspektasi	1
14	Pegawai tidak ramah	1
15	Tidak ada arah kiblat	1

Berdasarkan Tabel 4 tersebut dapat dilihat berbagai keluhan yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang merupakan pelanggan yang menginap di Hotel X. Apabila terus dibiarkan, keluhan-keluhan tersebut lama kelamaan akan mempengaruhi penjualan kamar yang tersedia pada Hotel X kedepannya. Hal ini bisa terlihat dari jawaban 18 orang responden yang merupakan pelanggan yang menginap dan telah merasakan kualitas layanan di Hotel X saat melakukan wawancara.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa 6 orang tidak ingin kembali menginap di Hotel X, 5 orang akan kembali, dan 7 orang lainnya belum dapat memastikan. Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui juga bahwa keluhan-keluhan tersebut termasuk dalam dimensi dari kualitas pelayanan jasa. Dimensi dari kualitas pelayanan jasa tersebut adalah *tangible* (berwujud), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), dan *empathy* (empati).

Selain itu pada sejumlah situs pemesanan hotel, Hotel X sendiri memiliki *rating* yang terbilang cukup rendah. Seperti yang telah dijelaskan pada subbab sebelumnya, pada situs agoda.com Hotel X mendapatkan *rating* 6,4 dari 10 dan pada situs pegipegi.com Hotel X mendapatkan *rating* 7,1 dari 10. Pada kedua situs *website* tersebut juga dapat dilihat beberapa ulasan yang disampaikan pelanggan yang telah menginap dan telah mendapatkan *verified booking* untuk dapat memberikan ulasan tersebut. Berdasarkan Tabel I.5 dapat dilihat berbagai keluhan yang didapatkan berdasarkan hasil ulasan dari responden yang merupakan pelanggan yang menginap di Hotel X dan telah mendapatkan *verified booking*. Keluhan berdasarkan ulasan di beberapa situs pemesanan hotel tersebut merupakan keluhan yang dituliskan dari tahun 2016 hingga 2018.

Tabel I.5 Keluhan Pelanggan Hotel X Berdasarkan Ulasan di Sejumlah Situs Pemesanan Hotel

No	Keluhan	Jumlah
1	Kebersihan kamar kurang	13
2	Peralatan kamar mandi tidak berfungsi	9
3	Koneksi <i>wifi</i> bermasalah	6
4	Menu sarapan tidak variatif	5
5	Fasilitas kamar tidak tersedia	4
6	Ekspektasi kamar tidak sesuai harapan	4
7	Respon pegawai lambat	3
8	AC tidak dingin	3
9	Kamar sempit	2
10	Pegawai tidak responsif	2
11	Pegawai tidak ramah	2
12	Kamar lembab	2
13	Area parkir sempit	1
14	Kamar tidak ada sinyal	1
15	Restoran sempit	1
16	Satpam tidak sigap	1
17	Tidak ada colokan listrik	1
18	Tidak ada jendela	1

Keluhan-keluhan tersebut tentunya sangat penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi minat pelanggan yang akan memesan kamar hotel pada situs-situs tersebut. Menurut Putra dan Riorini (2016), minat beli konsumen akan semakin rendah apabila semakin banyak *negative review* yang ditampilkan pada *review online*. Maka dari itu kepuasan pelanggan tentunya akan sangat berpengaruh untuk dapat meningkatkan tingkat penjualan kamar di Hotel X kedepannya.

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut maka terlebih dahulu akan dilakukan penentuan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hotel X. Kemudian berdasarkan informasi dan atribut yang diperoleh tersebut akan dilakukan analisa dan perbaikan dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel X. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan tersebut maka diharapkan dapat menaikkan tingkat penjualan kamar di Hotel X kedepannya.

Untuk dapat membantu Hotel X dalam melakukan perbaikan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, dalam penelitian ini akan digunakan

metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) sehingga bisa ditentukan prioritas perbaikan di Hotel X berdasarkan kondisi kepuasan pelanggan saat ini. Menurut Picolo dan Tontini (2010) metode IGA merupakan metode analisis kuadran yang dapat mengidentifikasi hubungan antara performansi atribut yang telah didapatkan sebelumnya dengan kepuasan pelanggan yang digambarkan dalam matriks sehingga dapat menghasilkan prioritas perbaikan.

Untuk melakukan penentuan atribut, akan digunakan atribut hasil penggabungan berdasarkan LODGSERV dan berdasarkan wawancara dengan tujuan untuk dapat mengetahui ekspektasi dari pelanggan terhadap kualitas layanan berdasarkan pengalaman menginap. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Knutson, Stevens, Wullaert, Patton dan Yokoyama (1990), LODGSERV dihasilkan dari pengembangan metode SERVQUAL dan dapat digunakan untuk mengetahui kualitas layanan khususnya di bidang jasa penginapan.

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dilakukan maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Hotel X saat ini ?
2. Atribut apa saja yang memiliki prioritas tertinggi untuk dilakukan perbaikan ?
3. Usulan perbaikan apa yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel X ?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Untuk dapat mencapai tujuan dalam melakukan penelitian ini perlu ditetapkan batasan masalah dan asumsi penelitian. Berikut ini merupakan batasan masalah dan asumsi yang ditetapkan dalam penelitian ini.

1. Penelitian ini hanya dilakukan sampai tahap usulan atau tidak sampai tahap implementasi.
2. Kualitas pelayanan Hotel X tidak mengalami perubahan selama penelitian ini dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah yang telah dilakukan maka akan ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Hotel X saat ini.
2. Mengetahui atribut yang memiliki prioritas untuk dilakukan perbaikan di Hotel X untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Memberikan usulan perbaikan yang sesuai untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel X.

I.5 Manfaat Penelitian

Dalam pembuatan penelitian ini, diharapkan kedepannya penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak baik bagi penulis, pihak Hotel X, maupun pembaca. Adapun beberapa manfaat bagi pihak Hotel X yang kedepannya diharapkan tercapai adalah sebagai berikut.

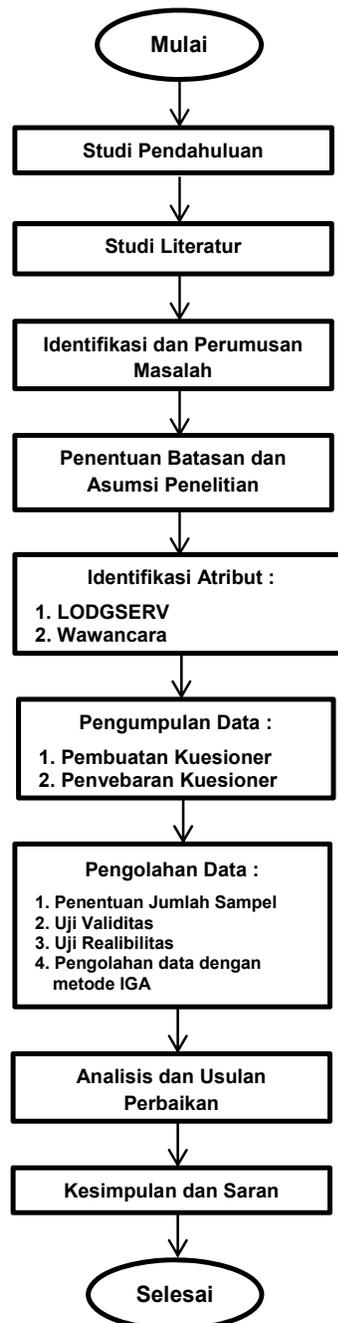
1. Mengetahui atribut-atribut yang memiliki prioritas untuk dilakukan perbaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Menerima usulan perbaikan yang diberikan kepada Hotel X dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu dalam penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pembaca. Adapun manfaat yang diharapkan tercapai untuk pembaca adalah sebagai berikut.

1. Dapat menjadikan penelitian ini sebagai salah satu referensi bagi penelitian lainnya yang sedang dilakukan yang berkaitan dengan perbaikan kualitas jasa pada industri perhotelan.
2. Dapat menjadikan penelitian ini sebagai salah satu referensi bagi penelitian lainnya yang sedang dilakukan dalam menentukan atribut penelitian.
3. Dapat menjadikan penelitian ini sebagai salah satu referensi bagi penelitian lainnya yang sedang dilakukan dalam pemilihan metode untuk menentukan atribut prioritas agar dapat diberikannya usulan perbaikan.

I.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian terhadap Hotel X ini, terdapat beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan. Tahapan-tahapan metodologi penelitian tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan yang dilakukan pada penelitian ini berupa observasi langsung pada Hotel X, wawancara terhadap pihak Hotel X dan

pelanggan dari Hotel X. Studi pendahuluan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran awal dan kondisi pada Hotel X.

2. Studi Literatur

Setelah mendapatkan informasi dan gambaran mengenai kondisi Hotel X saat ini, penelitian dilanjutkan dengan melakukan studi literatur yang terkait dengan metode-metode yang akan digunakan kedepannya. Studi literatur tersebut dilakukan untuk dapat mengetahui cara penyusunan, pengolahan data dan analisis yang akan dilakukan.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah mendapatkan beberapa informasi dari studi pendahuluan penelitian ini dilanjutkan dengan melakukan identifikasi dan perumusan masalah. Dalam melakukan identifikasi dan perumusan masalah tersebut digunakan data-data seperti persentase tingkat penjualan kamar pada Hotel X dan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Hotel X maupun pelanggan Hotel X.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Pembuatan batasan dan asumsi penelitian ini dilakukan untuk membuat penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas dan bisa tetap fokus pada masalah yang ada.

5. Identifikasi Atribut

Sebelum membuat kuesioner untuk disebar, terlebih dahulu perlu dilakukan identifikasi atribut yang terkait. Identifikasi tersebut dilakukan berdasarkan LODGSERV dan wawancara kepada konsumen serta pihak Hotel X.

6. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan membuat kuesioner dan melakukan penyebaran kuesioner. Pembuatan kuesioner ini dilakukan berdasarkan atribut-atribut yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan Hotel X saat ini. Setelah itu penelitian akan dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner tersebut kepada pelanggan Hotel X.

7. Pengolahan Data

Pada tahapan ini, data yang telah didapatkan akan diolah dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu untuk

memastikan bahwa data tersebut sesuai dan dapat mewakili keadaan yang sebenarnya. Selanjutnya penelitian akan dilanjutkan dengan pemetaan atribut ke dalam matriks IGA.

8. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahapan ini analisis dilakukan terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya untuk dapat menentukan usulan perbaikan yang tepat bagi Hotel X.

9. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dibuat untuk dapat menjawab tujuan dari penelitian ini. Selain itu juga terdapat saran yang dibuat terkait dengan peningkatan kepuasan pelanggan di Hotel X.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi 5 bab. Masing-masing bab tersebut akan dibagi lagi ke dalam beberapa subbab. Sistematika penulisan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisikan pendahuluan yang 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 II berisikan dasar-dasar teori yang digunakan selama penelitian ini dilakukan. Dasar-dasar teori tersebut meliputi dasar teori untuk melakukan identifikasi atribut, penyusunan kuesioner, penentuan jumlah sampel, pengolahan data, dan usulan perbaikan yang diberikan kepada Hotel X.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab III berisikan tahapan dalam melakukan pengolahan data. Tahapan tersebut meliputi identifikasi atribut, penyusunan dan penyebaran kuesioner, penentuan jumlah sampel, pengolahan data kuesioner, dan pemetaan atribut pengukuran ke dalam matriks IGA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab IV berisikan analisis mengenai hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dan pemberian usulan perbaikan terhadap pelayanan di Hotel X.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan kesimpulan yang didapat selama penelitian ini dilakukan dan pemberian beberapa saran terhadap pembaca dan Hotel X.