

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
HOTEL X BERDASARKAN *LODGING QUALITY
INDEX (LQI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Desmonda
NPM : 2015610044



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama Lengkap : Desmonda
NPM : 2015610044
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL X
BERDASARKAN *LODGING QUALITY INDEX* (LQI) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2019

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Romy Loice".

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

Pembimbing Tunggal

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Hotna Marina Sitorus".

(Dr. Hotna Marina Sitorus, S.T., M.M)



Program Studi Sarjana Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Desmonda

NPM : 2015610044

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

**“USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL X BERDASARKAN
LODGING QUALITY INDEX (LQI) DAN 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, 31 Juli 2019

Desmonda

NPM : 2015610044

ABSTRAK

Kota Bandung menjadi salah satu kota yang dijadikan tujuan wisatawan baik dari dalam maupun luar kota. Selain menjadi tempat wisata, banyak kegiatan perdagangan yang dilakukan di Kota Bandung sehingga banyak seles-seles yang melakukan pekerjaan di Kota Bandung. Hotel-hotel baru pun banyak bermunculan di Kota Bandung selama beberapa tahun terakhir. Adanya hotel-hotel baru membuat persaingan hotel-hotel di Kota Bandung semakin ketat. Hotel-hotel baru yang bermunculan pun merupakan hotel berbintang sehingga hotel melati menjadi kurang diminati. Hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan fasilitas dan pelayanan antara hotel berbintang dengan hotel melati. Namun hotel melati masih cukup banyak diminati terutama untuk pengunjung yang bekerja sebagai seles. Supaya hotel melati tetap diminati oleh pengunjung yang sedang berlibur atau keperluan lainnya maka perlu diketahui apakah kinerja yang diberikan oleh Hotel X sebagai salah satu hotel melati di Kota Bandung sudah baik sehingga dapat menarik pengunjung untuk menginap di Hotel X.

Untuk mengukur kualitas layanan di Hotel X, digunakan atribut-atribut yang terdapat pada metode *Lodging Quality Index* (LQI). Atribut yang digunakan dalam melakukan pengukuran sebanyak 28 atribut. Semua atribut tersebut didapatkan melalui studi literatur dan wawancara. Setelah itu, kuesioner dirancang dan kemudian disebar kepada tamu yang menginap di Hotel X. Setelah kuesioner disebar, didapatkan data sebanyak 102 responden yang dapat diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) agar dapat diketahui atribut-atribut yang perlu diperbaiki berdasarkan prioritasnya. Berdasarkan matriks IPA, terdapat 8 atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan, seperti sarapan yang disediakan hotel menarik, kamar hotel kurang bersih, kamar mandi hotel bersih, kamar yang dipesan disiapkan seperti yang dijanjikan, karyawan hotel menanggapi permintaan saya dengan baik, karyawan hotel membantu permasalahan yang dihadapi pengunjung dengan baik, dan karyawan hotel bersedia membantu saya. Berdasarkan hasil identifikasi masalah terdapat 19 masalah yang ditemukan. Usulan yang diberikan untuk Hotel X sebanyak 19 buah.

ABSTRAK

The city of Bandung is one of the tourist destination both from within and outside the city. In addition to being a tourist place, many trade activities are carried out in the city of Bandung so that there are many selves who do work in the city of Bandung. Many new hotels have sprung up in the city of Bandung over the past few years. The presence of new hotels has made competition for hotels in the city of Bandung even tighter. New hotels that have sprung up are starred hotels so that budget hotels become less attractive. This is due to differences in facilities and services between star hotels and budget hotels. But budget hotels are still quite in demand, especially for visitors who work as seles. So that jasmine hotels are still in demand by visitors who are on vacation or other needs, it is necessary to know whether the performance provided by Hotel X as one of the budget hotels in the city of Bandung is good so that it can attract visitors to stay at Hotel X.

To measure employee performance according to guests who have stayed at Hotel X, the attributes found in the Lodging Quality Index (LQI) method are used. Attributes used in measuring 28 attributes. All these attributes are obtained through literature studies and interviews. After that, the questionnaire was designed and then distributed to guests staying at Hotel X. After the questionnaire was distributed, there were 102 respondents who could be processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method so that the attributes needed to be improved were based on their priorities. Based on the science matrix, there are 8 attributes that are the top priority for immediate repairs, such as the breakfast provided by the hotel is attractive, the hotel room is not clean, the hotel bathroom is clean, the rooms ordered are prepared as promised, hotel employees respond to my request well hotel employees help the problems faced by visitors well, and hotel staff help me. Based on the results of the identification of problems there were 19 problems found. The proposal given to Hotel X is 19 pieces.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “ Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel X Berdasarkan *Lodging Quality Index* (LQI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dengan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan laporan skripsi ini banyak kekurangan dan kendala yang dialami baik dari dalam maupun dari luar. Namun berkat hikmat dari Tuhan Yesus Kristus, bantuan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak maka laporan skripsi dapat diselesaikan. Dalam menyusun laporan ini banyak pihak yang turut mendukung dan membantu penulis. Penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan bimbingan yang penulis dapatkan selama pelaksanaan skripsi kepada:

1. Ibu Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan penyusunan skripsi ini dengan sabar.
2. Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S., dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si, M.T., selaku dosen penguji dalam sidang skripsi yang telah memberikan kritik dan saran sehingga skripsi dapat disusun dengan baik.
3. Bapak Y.M. Kinley Aritonang, Ph.D. dan Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S., selaku dosen penguji dalam sidang proposal yang telah memberikan kritik dan saran sehingga proposal skripsi dapat disusun dengan baik.
4. Pihak Hotel X yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, seperti Bapak Agus selaku Manajer Hotel X. Selain itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak Hotel X yang telah memberikan data yang mendukung penyusunan skripsi ini serta bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga besar dan orang tua penulis yang telah memberikan doa, semangat, motivasi, serta dukungan moral dan materiil kepada penulis.

6. Teman-teman seperjuangan di Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyusun laporan skripsi.
7. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat dicantumkan satu per satu.

Penulis menyadari laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Walaupun demikian, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Bandung, 31 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-8
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian	I-9
I.7 Sistematika Penulisan	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Layanan	II-1
II.2 Kualitas Layanan	II-2
II.3 Teknik Sampling	II-2
II.4 Skala Pengukuran	II-4
II.5 Metode Pengumpulan Data	II-5
II.6 Uji Validitas	II-6
II.7 Uji Reliabilitas	II-7
II.8 <i>Lodging Quality Index(LQI)</i>	II-8
II.9 <i>Importance Performance Analysis(IPA)</i>	II-10
BAB III PROSES PENGUKURAN KEPUASAN PENGUNJUNG HOTEL X	III-1
III.1 Penentuan Atribut	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner	III-3
III.3 Penyebaran Kuesioner	III-5
III.4 Rekapitulasi Profil Responden	III-6

III.5 Uji Validitas.....	III-11
III.6 Uji Reliabilitas.....	III-12
III.7 Pengolahan Hasil Kuesioner dengan Menggunakan Metode IPA.....	III-13
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1 Analisis Atribut Penelitian.....	IV- 1
IV.2 Analisis Pemetaan Atribut pada Matriks IPA.....	IV- 7
IV.2.1 Analisis Pemetaan Kuadran I.....	IV-7
IV.2.2 Analisis Pemetaan Kuadran II.....	IV-8
IV.2.3 Analisis Pemetaan Kuadran III.....	IV-9
IV.2.4 Analisis Pemetaan Kuadran IV.....	IV-12
IV.3 Analisis Permasalahan dari Atribut Prioritas (Kuadran I).....	IV-13
IV.3.1 Permasalahan Atribut 3.....	IV- 13
IV.3.2 Permasalahan Atribut 6.....	IV- 14
IV.3.3 Permasalahan Atribut 9.....	IV- 15
IV.3.4 Permasalahan Atribut 10.....	IV- 15
IV.3.5 Permasalahan Atribut 12.....	IV- 15
IV.3.6 Permasalahan Atribut 15.....	IV- 16
IV.3.7 Permasalahan Atribut 18.....	IV- 17
IV.3.8 Permasalahan Atribut 19.....	IV- 17
IV.4 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	IV-18
IV.4.1 Usulan Perbaikan Atribut 3.....	IV-18
IV.4.2 Usulan Perbaikan Atribut 6.....	IV-18
IV.4.3 Usulan Perbaikan Atribut 9.....	IV-19
IV.4.4 Usulan Perbaikan Atribut 10.....	IV-20
IV.4.5 Usulan Perbaikan Atribut 12.....	IV-20
IV.4.6 Usulan Perbaikan Atribut 15.....	IV-21
IV.4.7 Usulan Perbaikan Atribut 18.....	IV-22
IV.4.8 Usulan Perbaikan Atribut 19.....	IV-22
IV.5 Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Keluhan Pengunjung.....	I-5
Tabel I.2 Perbandingan Fasilitas Pada Hotel Pelangi Indah dan Hotel Permata Indah.....	I-7
Tabel I.3 Okupansi Harian di Hotel X, Hotel Pelangi Indah, dan Hotel Permata Indah.....	I-7
Tabel II.1 Komponen Pengukuran Kualitas Layanan dengan Metode LQI.....	II-9
Tabel III.1 Atribut Kuesioner.....	III-2
Tabel III.2 Hasil Uji Validitas.....	III-12
Tabel III.3 Nilai Rata-rata Performansi dan Kepentingan.....	III-13
Tabel IV.1 Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-24

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Okupansi Bulanan Hotel X dari Tahun 2015-2018.....	I-2
Gambar I.2 Rata-rata Okupansi Tahunan Hotel X dari Tahun 2015-2018.....	I-3
Gambar I.3 Metodologi Penelitian.....	I-11
Gambar II.1 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	II-11
Gambar III.1Usia Responden.....	III-6
Gambar III.2 Jenis Kelamin Responden.....	III-6
Gambar III.3 Daerah Asal Responden.....	III-7
Gambar III.4 Jumlah Kunjungan Responden.....	III-7
Gambar III.5 Waktu Responden Menginap di Hotel X Sebelumnya.....	III-8
Gambar III.6 Frekuensi Kunjungan ke hotel X.....	III-8
Gambar III.7 Tujuan Responden Menginap di Hotel X.....	III-9
Gambar III.8 Rekan Menginap.....	III-9
Gambar III.9 Jumlah Malam Responden Menginap.....	III-10
Gambar III.10 Responden yang Membawa Mobil.....	III-10
Gambar III.11 Responden yang Berencana Menginap Kembali.....	III-11
Gambar III.12 Responden yang Merasakan Perubahan Kondisi Hotel.....	III-11
Gambar III.13 Pemetaan Atribut Matriks IPA.....	III-15
Gambar IV.1 Busa Tipis.....	IV-19
Gambar IV.2 Daftar Pengecekan Fasilitas Kamar.....	IV-20
Gambar IV.3 Jadwal Pengecekan <i>Bathub</i>	IV-21
Gambar IV.4 Bel Suara.....	IV-22
Gambar IV.5 <i>Trolley</i>	IV-23

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN I	B-1
LAMPIRAN C REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN II	C-1
LAMPIRAN D REKAPITULASI HASIL KUESIONER BAGIAN III	D-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan landasan dari penelitian yang dilakukan. Pada bab ini akan dibagi ke dalam beberapa subbab yang berisi latar belakang masalah, identifikasi serta perumusan masalah, asumsi dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi yang digunakan dalam penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

I.1 Latar Belakang Masalah

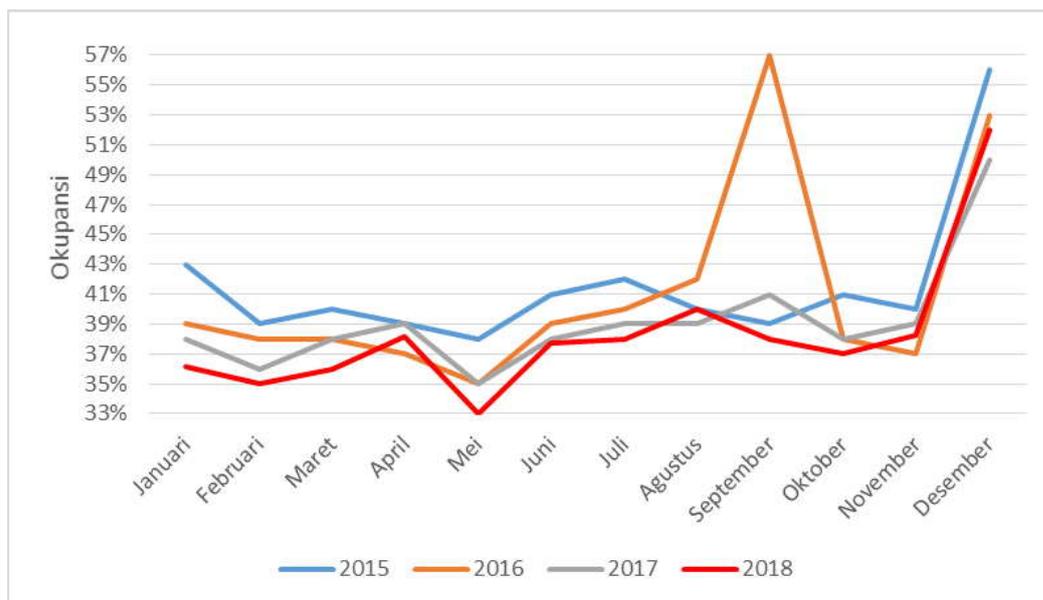
Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak di bidang layanan (*services*), kepuasan konsumen merupakan elemen yang sangat penting serta dapat menentukan suatu perusahaan dapat bertahan atau bertumbuh. Perusahaan yang ingin bertahan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri yang akan menjadikan nilai tambah bagi perusahaan tersebut dibandingkan perusahaan lain. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsumen akan bersikap selektif dalam menentukan perusahaan layanan yang akan digunakan. Setiap perusahaan harus mampu memberikan layanan terbaik sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen karena kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2012), layanan merupakan setiap aktifitas yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Salah satu bisnis layanan yang saat ini cukup berkembang adalah perhotelan, hal ini didukung dengan adanya pertumbuhan industri pariwisata. Semakin banyak perusahaan penginapan yang tidak hanya menyediakan kamar dengan berbagai tipe dan kelas saja, melainkan juga dilengkapi berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan konsumen. Di dalam bisnis perhotelan juga harus diperhatikan produk-produk yang tidak nampak seperti kemudahan pemesanan kamar, keramahan pegawai, kenyamanan kamar hotel, keamanan, dan keberhasilan manajemen hotel yang dapat mempengaruhi citra nama hotel di mata konsumennya. Kepuasan yang

dirasakan oleh konsumen hotel akan membangun loyalitas sehingga konsumen tidak akan pindah ke hotel lain (Tjiptono, 2000).

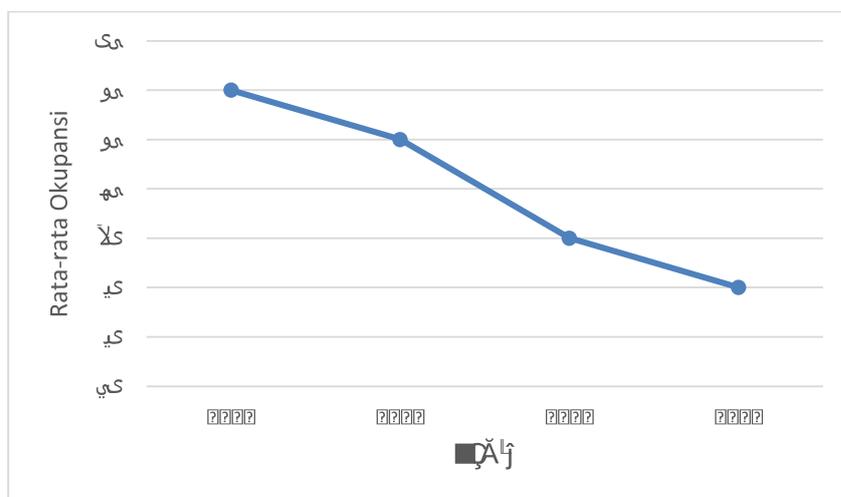
Hotel X merupakan salah satu hotel melati yang berada di pusat kota Bandung yang telah berdiri sejak tahun 1992. Hotel X terdiri dari dua lantai bangunan dengan jumlah kamar yang dimiliki sebanyak 25. Fasilitas yang tersedia adalah AC (*Air Conditioner*), *fan*, *hot and cold water*, area parkir, televisi, *bathub*, shower dan *breakfast*. Pusat Kota Bandung merupakan salah satu lokasi yang mengalami perkembangan pesat untuk bisnis perhotelan. Banyaknya tempat oleh-oleh, tempat kuliner, dan *mall* di pusat Kota Bandung menjadikan hotel yang ada di sekitarnya banyak dipilih oleh para turis dan wisatawan.

Persaingan bisnis yang ketat menyebabkan adanya penurunan okupansi pada Hotel X mulai dari tahun 2010. Namun data okupansi yang bisa didapatkan hanya mulai dari tahun 2015 karena menurut kebijakan pihak hotel, data yang berada dibawah tahun 2015 belum menggunakan sistem komputer, sehingga data masih berupa tulisan tangan dan tidak dapat diberikan kepada pihak luar. Pada dasarnya tingkat okupansi pada setiap bulan di satu tahun tidak selalu mengalami penurunan. Namun jika dibuat grafik maka dapat dilihat bahwa lebih sedikit kenaikan tingkat okupansi hotel pada tahun selanjutnya jika dibandingkan dengan tingkat okupansi ditahun sebelumnya. Data okupansi Hotel X dari tahun 2015-2018 dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Okupansi Bulanan Hotel X dari Tahun 2015-2018

Dilihat dari Gambar I.1 mengenai okupansi Hotel X dari tahun 2015-2018, rata-rata lebih banyak titik yang berada di bawah tahun sebelumnya. Kenaikan tingkat okupansi yang secara signifikan terlihat pada bulan September di tahun 2016. Hal tersebut dikarenakan adanya kegiatan PON di Kota Bandung pada bulan tersebut, karena lokasi hotel yang tidak jauh dari GOR Pajajaran maka Hotel X digunakan oleh para atlet untuk menginap pada periode pelaksanaan PON tersebut. Penurunan okupansi Hotel X dapat dilihat lebih jelas pada rata-rata okupansi setiap tahun, data tersebut dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2 Rata-rata Okupansi Tahunan Hotel X dari Tahun 2015-2018

Berdasarkan data pada Gambar I.2, rata-rata okupansi di Hotel X mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2016, Hotel X mengalami penurunan okupansi sebesar 1% jika dibandingkan dengan tahun 2015. Pada tahun 2017 penurunan terjadi sebesar 2% jika dibandingkan dengan tahun 2016, sedangkan pada tahun 2018 penurunan terjadi sebesar 1% jika dibandingkan dengan tahun 2017. Dikarenakan adanya penurunan konsumen di Hotel X pada setiap tahun, maka perlu segera dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kembali tingkat okupansi di Hotel X.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer Hotel X, masalah utama yang dihadapi adalah penurunan pengunjung di setiap tahunnya. Penurunan pengunjung dapat dilihat berdasarkan jumlah kamar yang terisi. Selain itu permasalahan lain yang dihadapi Hotel X adalah jumlah kamar yang terisi hanya berkisar tiga sampai enam kamar di saat hari biasa, komplain dari pengunjung terhadap kualitas layanan saat menginap, dan kondisi bangunan yang sudah

cukup tua. Menurut manajer Hotel X, penurunan pengunjung disebabkan oleh munculnya hotel-hotel baru yang lokasinya lebih strategis karena berada pada jalan utama, kamar hotel yang masih sederhana, dan tingkat kepuasan pengunjung yang rendah setelah menginap di Hotel X. Persaingan harga antara hotel pun mempengaruhi pengunjung untuk memilih menginap di hotel melati.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi di Hotel X maka dilakukan wawancara kepada manajer Hotel X. Menurut manajer Hotel X, terdapat permasalahan dari segi fasilitas. Hotel X memiliki kekurangan pada fasilitas yang disediakan seperti televisi yang sudah lama (televisi tabung), belum terdapat fasilitas TV kabel, AC sudah lama tidak diganti, dan *wifi* yang tidak bisa diakses dari dalam kamar. Permasalahan lain yang dihadapi adalah kondisi tempat tidur yang sudah lama tidak diganti, area parkir yang kurang luas, pekerja yang tidak dilatih berdasarkan standar khusus, dan adanya persaingan harga diantara hotel berbintang dengan hotel melati karena pemerintah tidak menetapkan harga minimum hotel untuk hotel berbintang dan hotel kelas melati. Hingga saat ini pihak manajemen Hotel X belum pernah melakukan survei secara langsung mengenai kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan saat menginap.

Selain melakukan wawancara dengan pihak manajemen hotel, wawancara juga dilakukan dengan beberapa pengunjung yang menginap di Hotel X. Wawancara dilakukan kepada lima belas pengunjung dan masing-masing mempunyai berbagai keluhan yang berbeda. Pengunjung yang diwawancarai memiliki pekerjaan dan tujuan menginap yang berbeda-beda, ada yang sedang berlibur dari luar kota, ada yang bekerja sebagai *salesman*, dan juga ada yang menginap karena harus melakukan kegiatan lain di Bandung. Sebagian besar keluhan pengunjung berfokus pada kondisi kamar yang kurang nyaman, kurangnya fasilitas yang disediakan, dan layanan yang kurang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan limabelas pengunjung tersebut diketahui terdapat tiga orang pengunjung yang mengatakan bahwa ada kemungkinan tidak akan menginap lagi di Hotel X. Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa keluhan pengunjung Hotel X yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Keluhan Pengunjung Berdasarkan Hasil Wawancara

Nomor	Jenis Keluhan	Keluhan	Frekuensi	Total
1	Fasilitas Kamar	AC kurang dingin	5	75
2		Air panas lama keluaranya	7	
3		Sinyal TV yang kurang bagus	6	
4		Kasur kurang nyaman (berbunyi dan keras)	7	
5		Kamar bau asap rokok	6	
6		Lemari pakaian bau dan berdebu	8	
7		Ada binatang di kamar mandi	4	
8		Selimut berdebu	6	
9		Aliran air di <i>wasthafel</i> kecil	5	
10		Lampu kamar kurang terang	7	
11		Lantai kamar berdebu	6	
12		Banyak nyamuk	8	
13	Fasilitas Hotel	Area <i>lobby</i> gelap	5	46
14		Tempat parkir kurang nyaman	4	
15		Lorong kamar gelap saat sore hari	5	
16		Tidak bisa mengakses wifi di kamar	9	
17		Wifi lambat	7	
18		Banyak nyamuk di area <i>lobby</i>	3	
19		Kursi sofa di <i>lobby</i> kurang nyaman	4	
20		Air minum hanya tersedia di <i>lobby</i>	9	
21	Performa Pekerja	Pekerja tidak inisiatif membawakan tas	11	34
22		Pekerja kurang ramah	8	
23		Pelayan kurang tanggap ketika diminta bantuan	9	
24		Tidak ada pelayan di lantai 2	6	
25	Kualitas Makanan	Makanan kurang memiliki rasa	7	13
26		Makanan tidak bervariasi	6	

Sebagian pengunjung menyayangkan kondisi Hotel X karena lokasinya sudah mendukung karena berada di pusat kota dan dekat dengan mall, tempat kuliner, dan stasiun kereta api yang seharusnya menjadi incaran banyak pengunjung. Sebagian besar pengunjung yang diwawancara mengatakan bahwa mereka cukup sering berkunjung dan berlibur ke Kota Bandung. Beberapa pengunjung pun ada yang sudah pernah beberapa kali menginap di Hotel X.

Namun, saat ini ada pengunjung yang merasa kondisi hotel kurang baik dibandingkan kondisi sebelumnya saat terakhir menginap. Pengunjung yang menginap bersama keluarga pun merasa kesulitan saat memindahkan barang dari mobil kedalam kamar karena pekerja yang tidak inisiatif membawakan tas-tas dan tidak tersedianya *trolley*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Hotel X memiliki masalah terkait dengan kualitas layanan. Bagi Getty dan Thompson (1994), para tamu akan merasa lebih puas jika mereka tidak mengalami masalah saat menginap daripada ketika tamu mengalami suatu masalah yang telah diselesaikan dengan baik. Namun jika tamu tidak mengalami masalah tetapi mereka tidak merekomendasikan hotel kepada orang lain berarti mereka kurang puas. Dibandingkan ketika masalah mereka saat menginap tidak diselesaikan tetapi mereka masih merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut Getty dan Thompson (1994b) dalam Lena, para tamu yang merekomendasikan hotel kepada orang lain akan memberikan skor *lodging quality index* (LQI) yang tinggi maka sebaliknya jika para tamu yang tidak merekomendasikan hotel untuk orang lain akan memberi skor LQI rendah. LQI secara fleksibel berkontribusi untuk mendesain ulang sistem administrasi dan juga strategi hotel. Berdasarkan penjelasan di atas maka kualitas layanan pada Hotel X akan mempengaruhi pelanggan untuk kembali menginap dan merekomendasikan Hotel X kepada orang lain, sehingga kualitas layanan pada Hotel X harus ditingkatkan agar pengunjung tidak kecewa dan mau menginap lagi.

Pada penelitian ini akan dilakukan wawancara dengan manajer Hotel Y dan Hotel Z yang merupakan hotel sejenis dengan Hotel X. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah hotel melati lainnya mengalami permasalahan mengenai penurunan pengunjung seperti permasalahan yang sedang dialami oleh Hotel X. Hotel Y sudah berdiri sejak tahun 1991, sedangkan Hotel Z sudah berdiri sejak tahun 1990. Hotel Y baru mengalami renovasi sekitar satu setengah tahun yang lalu, sehingga tampilan fisik dari hotel ini terlihat lebih bersih dan modern. Hotel Z belum pernah melakukan renovasi, sehingga tampilan fisiknya terlihat kurang menarik. Fasilitas yang disediakan oleh Hotel Y dan Hotel Z berbeda-beda, perbedaan fasilitas dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Perbandingan Fasilitas Pada Hotel Y dan Hotel Z

Hotel Y	Hotel Z	Hotel X
TV	TV	TV
Air panas	Air panas	Air Panas
Fan	Fan	Fan
Shower	-	Shower
AC	-	AC
Wifi (bisa diakses dari dalam kamar)	-	Wifi (di lobby)
Sarapan	-	Sarapan
-	-	Bathub

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer Hotel Y dan Hotel Z, kedua hotel ini merupakan hotel melati tiga yang masing-masing memiliki 16 kamar dan 20 kamar. Kedua hotel tersebut memiliki lokasi yang lebih strategis dari pada Hotel X karena berada di pinggir jalan raya. Menurut manajemen Hotel Y, hotel ini mengalami penurunan pengunjung mulai dari tahun 2014, namun di hari biasa masih ada jumlah kamar yang terisi berkisar empat sampai tujuh. Menurut manajer Hotel Z, hotel ini mengalami permasalahan penurunan pengunjung sejak tahun 2012, namun saat ini hanya sekitar dua sampai empat kamar yang terisi saat hari biasa. Tabel I.3 merupakan okupansi harian dari Hotel X, Hotel Y, dan Hotel Z.

Tabel I.3 Okupansi Harian di Hotel X, Hotel Y, dan Hotel Z

Hotel	Jumlah Kamar Tersedia (harian)	Jumlah Kamar yang Terisi	Okupansi
X	25	3-6	12% - 24%
Y	16	4-7	25% - 44%
Y	20	2-4	10% - 20%

Berdasarkan data okupansi harian pada ketiga hotel tersebut diketahui bahwa okupansi yang tertinggi pada Hotel Y dan okupansi terendah pada Hotel Z. Pada Hotel X okupansi harian hanya berkisar diantara 12%-24% sedangkan Hotel Z okupansi hariannya berkisar diantara 10%-20%. Hal tersebut menunjukkan bahwa okupansi pada Hotel X cukup rendah karena jika dibandingkan dengan Hotel Z yang memiliki selisih lima kamar, okupansi hariannya hanya berbeda 2% dan paling besar berbeda 4%. 3

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Hotel X, maka perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki terlebih dahulu perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan kemudian dilakukan seleksi. *Importance performance analysis* (IPA)

adalah suatu metode yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977), digunakan untuk menganalisis hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. *Importance performance analysis* adalah teknik yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja sebuah perusahaan. Pada metode IPA digunakan matriks untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki, dipertahankan, dan dikurangi atau dihilangkan. Sebelum melakukan analisis, terlebih dahulu perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan pada Hotel X. LQI dianggap lebih cocok untuk mengevaluasi industri perhotelan. LQI menggunakan 26 butir untuk mengukur kualitas layanan di perhotelan atau penginapan. Lima dimensi pada metode LQI adalah bukti fisik, kehandalan (kehandalan dan kredibilitas), daya tanggap, kepercayaan (kompetensi, kesopanan, keamanan, dan akses), dan komunikasi (Getty dan Getty, 2003).

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan dijawab pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan di Hotel X berdasarkan LQI?
2. Apa saja faktor atau atribut yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel X berdasarkan IPA?
3. Apa usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel X?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan dibutuhkan beberapa batasan masalah dan asumsi penelitian. Batasan masalah yang digunakan adalah usulan yang diberikan hanya sebatas saran dan tidak dilakukan sampai tahapan implementasi. Asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah kondisi layanan Hotel X tidak berubah selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dapat ditetapkan tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu :

1. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel X.
2. Mengetahui faktor-faktor penting yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel X.

3. Menentukan usulan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan di Hotel X.

I.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak eksternal (pembaca) maupun pihak internal (perusahaan). Berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

1. Bagi pembaca:
 - a. Mengetahui salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sebuah perusahaan layanan.
 - b. Pembaca mendapatkan inspirasi untuk melakukan penelitian yang serupa.
2. Bagi perusahaan:
 - a. Mengetahui kualitas layanan saat ini.
 - b. Mengetahui faktor apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan.
 - c. Perusahaan mendapatkan usulan yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas layanan.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan yang dilakukan penulis untuk menjawab perumusan masalah yang ada. Metodologi penelitian ini berisi tahapan-tahapan yang akan dilakukan pada penelitian ini. Penjelasan untuk setiap tahap dalam metodologi penelitian adalah sebagai berikut.

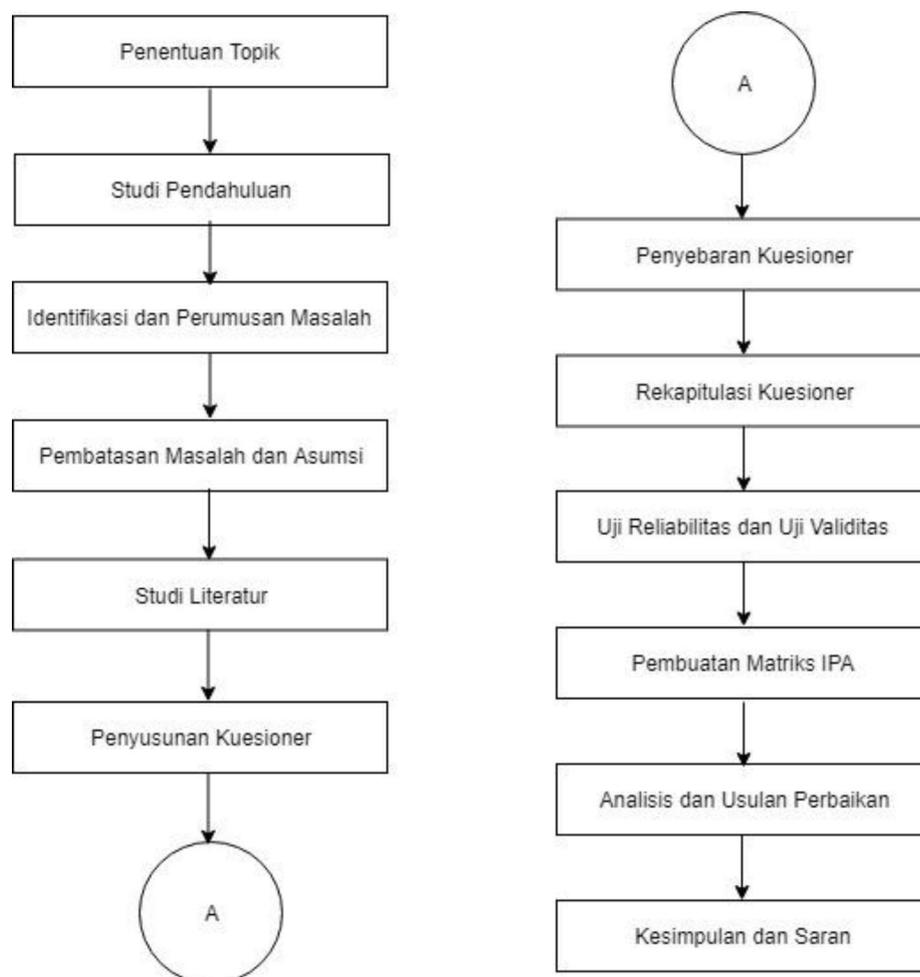
1. Penentuan Topik
Penentuan topik merupakan langkah pertama dalam penelitian. Penentuan topik akan mempengaruhi tahapan-tahapan selanjutnya pada metodologi penelitian. Adapun topik dari penelitian skripsi yang dilakukan yaitu evaluasi kualitas layanan di Hotel X Bandung.
2. Studi Pendahuluan
Studi pendahuluan merupakan langkah awal untuk mempelajari dan mencari akar dari permasalahan yang ada serta penyebab timbulnya penurunan pengunjung di Hotel X. Terdapat cara untuk mencari akar dari

permasalahan dan penyebabnya yaitu melakukan wawancara kepada manajer Hotel X dan beberapa pelanggan.

3. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
Identifikasi masalah diperlukan untuk menggambarkan permasalahan yang menjadi objek kajian dari penelitian, sedangkan perumusan masalah merupakan cara untuk memfokuskan secara lebih terperinci mengenai permasalahan yang akan diteliti, sehingga penelitian yang dilakukan akan lebih terarah.
4. **Pembatasan Masalah dan Asumsi**
Pembatasan masalah dan asumsi bertujuan agar penyusunan penelitian yang dilakukan menjadi lebih terfokus dan proses pemecahan masalah akan lebih sederhana.
5. **Studi Literatur**
Studi literature dilakukan untuk mengetahui landasan dalam melakukan kegiatan saat penelitian. Studi literatur mencakup teori-teori yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk hotel yang diharapkan dapat menjadi dasar untuk melakukan analisis, memecahkan masalah, dan memberi solusi yang tepat.
6. **Penyusunan Kuesioner**
Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuesioner menurut 26 butir LQI.
7. **Penyebaran Kuesioner**
Kuesioner akan disebar ke beberapa pengunjung Hotel X.
8. **Rekapitulasi Kuesioner**
Pada tahap ini dilakukan rekapitulasi dari hasil kuesioner yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Rekapitulasi ini dilakukan dalam bentuk tabel untuk mengetahui kualitas layanan di Hotel X.
9. **Uji Reliabilitas dan Uji Validitas**
Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan diuji reliabilitas dan validitasnya.
10. **Pembuatan Matriks IPA**
Pada tahap ini akan dibuat matriks IPA berdasarkan tingkat kepentingan dan performansi.

11. Analisis dan Usulan Perbaikan
Analisis dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data. Usulan perbaikan dibuat untuk memberikan solusi alternatif bagi Hotel X. Usulan yang diberikan diharapkan dapat membantu dan akan berguna bagi Hotel X untuk memperbaiki kualitas layanannya.
12. Kesimpulan dan Saran
Penarikan kesimpulan dapat dilakukan setelah menyelesaikan pengolahan data dan analisis data. Kesimpulan yang diperoleh merupakan jawaban terhadap masalah yang dihadapi oleh Hotel X. Penulis akan memberikan usulan yang berkaitan dengan hasil penelitian pada bagian saran.

Tahapan penelitian yang dilakukan pada Hotel X dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunannya laporan penelitian ini disusun berdasarkan sebuah sistematika penulisan. Sistematika ini dibuat agar dapat memudahkan pembaca dalam memahami susunan pengerjaan laporan penelitian yang telah dibuat. Sistematika penulisan laporan penelitian adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah yang diamati di perusahaan, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi metode-metode yang digunakan sebagai landasan untuk memecahkan permasalahan yang dibutuhkan di perusahaan.

Bab III Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi mengenai penjelasan objek penelitian, hasil pengumpulan data, dan pengolahan data mengenai penelitian yang telah dilakukan saat kegiatan penelitian berlangsung.

Bab IV Analisis dan Usulan Perbaikan

Bab ini berisi analisis terhadap hasil pengolahan data yang dihasilkan pada Bab III dan usulan perbaikan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian dan saran untuk perusahaan maupun peneliti di masa mendatang.