

**USULAN KOMBINASI ATRIBUT PADA CLOVE
GARDEN HOTEL & RESIDENCE DENGAN METODE
*CHOICE BASED CONJOINT***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Janice Jeslyn Lilianto

NPM : 2015610066



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

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG



Nama Lengkap : Janice Jeslyn Lilianto
NPM : 2015610066
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN KOMBINASI ATRIBUT PADA CLOVE GARDEN
HOTEL & RESIDENCE DENGAN METODE *CHOICE*
BASED CONJOINT

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juni 2019

Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri
a.n

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

Pembimbing Tunggal

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



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Janice Jeslyn Lilianto

NPM : 2015610066

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

"USULAN KOMBINASI ATRIBUT PADA CLOVE GARDEN HOTEL & RESIDENCE DENGAN METODE CHOICE BASED CONJOINT"

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, 17 Juni 2019

Janice Jeslyn Lilianto
NPM : 2015610066

ABSTRAK

Clove Garden Hotel & Residence merupakan salah satu hotel bintang 4 di kota Bandung. Kendala yang dialami oleh pihak hotel adalah tidak tercapainya target okupansi yang diinginkan serta diduga adanya ketidaksesuaian tawaran yang diberikan dengan preferensi konsumen. Melalui metode *Choice Based Conjoint* akan dihasilkan usulan kombinasi tawaran hotel yang sesuai dengan preferensi konsumen. Penentuan atribut dan level dilakukan dengan melihat tawaran dari beberapa hotel bintang 4 di kota Bandung dan melalui wawancara semi terstruktur terhadap 14 responden. Dengan menggunakan kriteria *communicable* dan *actionable*, didapatkan sebanyak total 7 atribut dan 2-4 level untuk setiap atribut. Dalam perancangan kuesioner, digunakan 15 *random choice task*, 2 *fixed choice task*, dan 8 *prohibition*. Data yang terkumpul dari 221 responden akan diolah sehingga dihasilkan nilai utilitas untuk setiap level pada masing-masing atribut serta nilai kepentingan (*importances*). Kedua *fixed choice task* yang ada selanjutnya divalidasi menggunakan *market simulator* dan didapatkan hasil MAE sebesar 3,58% dan 5,655%. Berdasarkan utilitas tertinggi untuk setiap level maka dapat dihasilkan kombinasi optimal yaitu tipe kamar *Family*, jenis ranjang *king size*, fasilitas berupa *free extrabed*, ada *breakfast*, harga Rp 500.000 – Rp 875.000, *city view*, dan spot foto berupa *neon light*. Namun hasil kombinasi yang dihasilkan melanggar *prohibition* yang telah dirancang sebelumnya sehingga dilakukan evaluasi kembali dengan pihak hotel dan dihasilkan 4 usulan kombinasi baru. Usulan kombinasi baru tersebut masing-masing memiliki nilai *share of preference* sebesar 25,78%, 5,05%, 18,34%, dan 50,83%. Usulan yang memiliki nilai *share of preference* paling besar adalah usulan 4 yang memiliki kombinasi tipe kamar *deluxe*, jenis ranjang *king size*, fasilitas berupa *free spa*, ada *breakfast*, harga Rp 875.000 – Rp 1.250.000, *city view*, dan spot foto berupa *neon light*.

ABSTRACT

Clove Garden Hotel & Residence is one of the 4-star hotels in Bandung. The problem that they are facing is that the hotel can't achieve their target occupancy and it is suspected that the offers given differs from the consumer preferences. Through the Choice Based Conjoint method, a proposed combination of hotel offers that are in accordance with the consumer preferences will be produced. Determination of attributes and levels was done by looking at the offers of several 4-star hotels in Bandung and through semi structured interviews with 14 respondents. Using the criteria of communicable and actionable, a total of 7 attributes with 2-4 levels for each attribute is obtained. In designing the questionnaire, 15 random choice tasks, 2 fixed choice tasks, and 8 prohibitions were used. The data collected from 221 respondents will be processed so that utility values for every level in each attribute and importance values were produced. The two fixed choice task is then validated using a market simulator and the results were MAE at 3,58% and 5,655%. Based the highest utility for each level, an optimal combination could be generated, which consists of family type room, king size bed, free extra bed facility, breakfast availability, a price range of Rp 500.000 – Rp 875.000, city view, and neon light photo spots. However, the generated combination violates the previously designed prohibition, so a reevaluation was carried out with the hotel, and 4 new combination proposals were produced. The new proposed combination each has a share of preference of 25,78%, 5,05%, 18,34%, and 50,83%. The proposal with the largest share of preference is proposal 4, which has a combination of deluxe type room, king size bed, free spa facility, breakfast availability, a price range of Rp 875.000 – Rp 1.250.000, city view, and neon light photo spots.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan kasih karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Usulan Kombinasi Atribut pada Clove Garden Hotel & Residence dengan Metode *Choice Based Conjoint*”. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam mencapai gelar Sarjana pada Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari peran berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan, saran dan juga bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Orang Tua dan adik penulis yang tanpa henti memberi semangat dan dukungan dengan penuh kasih sayang hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, bimbingan, arahan, serta saran selama penyusunan skripsi.
3. Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. dan Bapak Yansen Theopilus, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan saran terkaitan penyusunan skripsi.
4. Bapak Aji selaku perwakilan pihak Clove Garden Hotel & Residence yang senantiasa membantu penulis saat melakukan penelitian.
5. Valeria Sherren Natasha, Vanessa Vicario, Alifia Diandra Putri, Patricia Regina Chrisabel, dan Christina Setiawan sebagai sahabat penulis yang selalu ada menemani penulis untuk berjuang bersama dalam suka dan duka menjalani dunia perkuliahan serta untuk semua dukungan dan motivasi yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman Asisten PST 1 dan PST 2 yang memberikan candaan, dukungan, semangat, ilmu-ilmu pencerahan dan saran kepada penulis saat proses pengerjaan skripsi.

7. Stanley Tjokrowijoto, Giovano Alberto, dan teman-teman penulis lainnya yang selalu ada dalam memberikan dukungan, candaan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua responden dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Terima kasih untuk semua pihak yang telah mendukung penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentu masih terdapat kekurangan. Penulis berharap melalui skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan penelitian berikutnya yang serupa.

Bandung, Juni 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	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-9
I.4 Tujuan Penelitian	I-10
I.5 Manfaat Penelitian	I-10
I.6 Metodologi Penelitian	I-11
I.7 Sistematika Penulisan	I-14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Preferensi Konsumen	II-1
II.2 Wawancara	II-2
II.3 <i>Conjoint Analysis</i>	II-3
II.3.1 <i>Choice Based Conjoint</i>	II-5
II.3.2 <i>Sample Size</i>	II-7
II.3.3 Faktor dan Level	II-7
II.3.4 Penentuan Bentuk Model Dasar	II-8
II.4 <i>Discover-CBC</i>	II-9
II.5 <i>Empirical Bayes</i>	II-10
II.6 <i>Market Simulator</i>	II-10
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut dan Level Hotel	III-1
III.2 Penentuan Bentuk Model Dasar	III-7

III.3	Perancangan Kuesioner	III-8
III.4	Penentuan Jumlah <i>Sample</i>	III-11
III.5	Pengumpulan Data Kuesioner.....	III-12
III.6	Pengolahan Data.....	III-18
III.6.1	Estimasi Utilitas	III-18
III.6.2	<i>Importance</i> Atribut	III-23
III.6.3	Validasi Hasil	III-25
III.7	Hasil Kombinasi Atribut, Usulan, dan Evaluasi Hasil.....	III-26
III.7.1	Hasil Kombinasi Atribut.....	III-27
III.7.2	Evaluasi dan Usulan Kombinasi Atribut 1.....	III-28
III.7.3	Evaluasi dan Usulan Kombinasi Atribut 2.....	III-30
III.7.4	Evaluasi dan Usulan Kombinasi Atribut 3.....	III-31
III.7.5	Evaluasi dan Usulan Kombinasi Atribut 4.....	III-33
III.7.6	Evaluasi Keseluruhan Usulan Kombinasi.....	III-34
BAB IV	ANALISIS	IV-1
IV.1	Analisis Penentuan Atribut dan Level	IV-1
IV.2	Analisis Perancangan Kuesioner	IV-2
IV.3	Analisis Estimasi Utilitas dan <i>Importance</i>	IV-4
IV.4	Analisis Validasi Hasil.....	IV-5
IV.5	Analisis Hasil Kombinasi Atribut	IV-6
IV.6	Analisis Evaluasi Hasil dan Usulan Kombinasi Atribut	IV-7
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Hasil Wawancara Awal.....	I-4
Tabel I.2	Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen Saat Menginap	I-6
Tabel II.1	Perbandingan Metode <i>Conjoint Analysis</i>	II-4
Tabel II.2	Keunggulan dan Kekurangan Metode CBC	II-6
Tabel III.1	Atribut Teridentifikasi Tawaran Hotel Bintang 4	III-2
Tabel III.2	Atribut Teridentifikasi Konsumen	III-4
Tabel III.3	Atribut Teridentifikasi Gabungan.....	III-4
Tabel III.4	Rekapitulasi Atribut Hotel	III-5
Tabel III.5	Atribut dan Level Hotel	III-7
Tabel III.6	Pertanyaan Profil Responden Kuesioner	III-8
Tabel III.7	<i>Prohibition</i> yang Ditentukan	III-11
Tabel III.8	Utilitas Keseluruhan Atribut.....	III-19
Tabel III.9	Utilitas Segmen Usia	III-20
Tabel III.10	Utilitas Segmen Jenis Kelamin	III-21
Tabel III.11	Utilitas Segmen Pekerjaan	III-21
Tabel III.12	Utilitas Segmen Tujuan Menginap	III-22
Tabel III.13	<i>Importances</i> Segmen Usia	III-24
Tabel III.14	<i>Importances</i> Segmen Jenis Kelamin.....	III-24
Tabel III.15	<i>Importances</i> Segmen Pekerjaan.....	III-25
Tabel III.16	<i>Importances</i> Segmen Tujuan Menginap	III-25
Tabel III.17	Perbandingan <i>Share of Preference Fixed Choice Task 1</i>	III-26
Tabel III.18	Perbandingan <i>Share of Preference Fixed Choice Task 2</i>	III-26
Tabel III.19	Hasil Kombinasi Atribut.....	III-27
Tabel III.20	Perbandingan Hasil Kombinasi dengan <i>Fixed 1</i>	III-27
Tabel III.21	Perbandingan Hasil Kombinasi dengan <i>Fixed 2</i>	III-28
Tabel III.22	Usulan Kombinasi 1.....	III-29
Tabel III.23	Perbandingan Hasil Usulan Kombinasi 1 dengan <i>Fixed 1</i>	III-29
Tabel III.24	Perbandingan Hasil Usulan Kombinasi 1 dengan <i>Fixed 2</i>	III-29
Tabel III.25	Usulan Kombinasi 2.....	III-30
Tabel III.26	Perbandingan Hasil Usulan Kombinasi 2 dengan <i>Fixed 1</i>	III-30

Tabel III.27 Perbandingan Hasil Usulan Kombinasi 2 dengan <i>Fixed 2</i>	III-31
Tabel III.28 Usulan Kombinasi 3.....	III-32
Tabel III.29 Perbandingan Hasil Usulan Kombinasi 3 dengan <i>Fixed 1</i>	III-32
Tabel III.30 Perbandingan Hasil Usulan Kombinasi 3 dengan <i>Fixed 2</i>	III-32
Tabel III.31 Usulan Kombinasi 4.....	III-33
Tabel III.32 Perbandingan Hasil Usulan Kombinasi 4 dengan <i>Fixed 1</i>	III-33
Tabel III.33 Perbandingan Hasil Usulan Kombinasi 4 dengan <i>Fixed 2</i>	III-34
Tabel III.34 Perbandingan <i>Range Share of Preference</i>	III-35
Tabel III.35 Perbandingan <i>Share of Preference</i> Keseluruhan Usulan	III-35

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Tipe Kamar Hotel	I-3
Gambar I.2	Perbandingan Okupansi 2016-2018.....	I-5
Gambar I.3	Metodologi Penelitian.....	I-12
Gambar III.1	Grafik Atribut Teridentifikasi	III-3
Gambar III.2	<i>Rating</i> Kuesioner Atribut Harga.....	III-8
Gambar III.3	Contoh <i>Random Choice Task</i>	III-9
Gambar III.4	<i>Fixed Choice Task 1</i>	III-10
Gambar III.5	<i>Fixed Choice Task 2</i>	III-10
Gambar III.6	Usia Responden	III-13
Gambar III.7	Jenis Kelamin Responden	III-13
Gambar III.8	Pekerjaan Responden.....	III-14
Gambar III.9	Tujuan Menginap Responden	III-14
Gambar III.10	<i>Rating</i> Tipe Kamar	III-15
Gambar III.11	<i>Rating</i> Jenis Ranjang	III-15
Gambar III.12	<i>Rating</i> Fasilitas Tambahan.....	III-16
Gambar III.13	<i>Rating Breakfast</i>	III-16
Gambar III.14	<i>Rating</i> Harga.....	III-17
Gambar III.15	<i>Rating View</i>	III-17
Gambar III.16	<i>Rating</i> Spot Foto	III-18
Gambar III.17	<i>Importance</i> Keseluruhan Atribut.....	III-23

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Rekapitulasi Tawaran Hotel Bintang 4.....	A-1
LAMPIRAN B Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	B-1
LAMPIRAN C Kuesioner Penelitian.....	C-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan. Selain itu akan dibahas juga mengenai identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Bab ini juga akan menjabarkan metodologi penelitian serta sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, disadari maupun tidak sektor pariwisata di Indonesia semakin berkembang dan terus bertumbuh pesat. Menteri Pariwisata Arief Yahya menyatakan sektor pariwisata dapat menjadi penyumbang devisa negara terbesar. Peningkatan devisa tersebut berasal dari target 17 juta wisatawan yang tahun ini dipercaya bisa tumbuh 22% dari tahun 2017 lalu. Untuk tahun 2018 sektor pariwisata diproyeksikan menyumbang sebesar USD 17 miliar sedangkan tahun 2019 diproyeksikan mencapai USD 20 miliar (Rahayu, 2018). Salah satu cakupan sektor pariwisata yang ikut berperan aktif dalam peningkatan devisa adalah jasa perhotelan. Hal ini dikarenakan jasa perhotelan dapat dijadikan tolok ukur seberapa banyak wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah tersebut. Kota Bandung merupakan salah satu destinasi pariwisata yang saat ini cukup banyak diminati oleh wisatawan. Banyaknya objek wisata yang unik dan inovatif, semakin meningkatkan jumlah wisatawan untuk mengunjungi Kota Bandung.

Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bandung, meningkat pula jumlah hotel yang didirikan. Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jabar, Herman Muchtar menyatakan jumlah hotel di Kota Bandung saat ini sudah mencapai 480 hotel yang terdiri dari berbagai jenis kelas (Ramadhan, 2018). Menjamurnya hotel di Bandung membuat persaingan antar industri hotel pun menjadi semakin ketat. Banyaknya hotel yang didirikan membuat pilihan konsumen menjadi lebih beragam. Industri perhotelan harus mampu bersaing dalam memberikan kepuasan pada konsumen dan mempertimbangkan

faktor (atribut) apa saja yang harus ditawarkan agar dapat memenuhi preferensi konsumen.

Seperti yang kita ketahui, preferensi konsumen dapat berbeda satu dengan yang lainnya. Menurut Kotler (2000), preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada. Preferensi sendiri dapat diartikan sebagai pilihan suka atau tidak seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi. Hal ini menyebabkan konsumen cenderung akan lebih spesifik dalam membandingkan apa yang mereka telah keluarkan dengan apa yang akan mereka dapatkan. Preferensi konsumen inilah yang akan mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen dalam menentukan jasa perhotelan mana yang akan digunakan.

Clove Garden Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di Bandung. Banyak fasilitas yang ditawarkan dari hotel ini seperti kolam renang, *fitness room*, akses WiFi, saluran TV kabel, *meeting room*, restoran, area bermain anak, *air conditioner*, *laundry service*, dan lainnya. Namun menurut pihak hotel, rata-rata tingkat hunian selama tiga tahun terakhir hanya berkisar 40% sampai 50% saja. Padahal pihak hotel telah menargetkan tingkat hunian per tahunnya agar dapat mencapai 70% dengan alasan untuk menjaga keberlangsungan hotel. Pihak hotel menduga dengan tidak tercapainya target tersebut menunjukkan kurang sesuainya tawaran yang diberikan hotel dengan preferensi yang diinginkan konsumen. Hal tersebut tentunya akan dapat menurunkan minat dari konsumen dalam memilih Clove Garden Hotel & Residence sebagai pertimbangan tempat penginapan saat berkunjung ke Bandung.

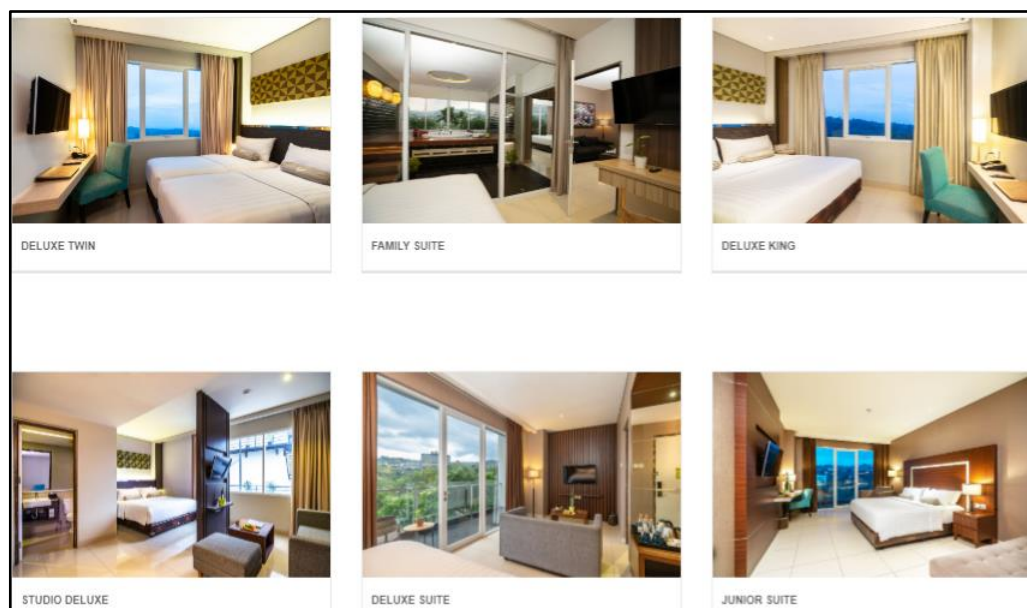
Pihak Clove Garden Hotel & Residence menyadari pentingnya peran konsumen dalam membuat keputusan pemilihan hotel. Hal ini dikarenakan secara umum konsumen akan melakukan proses pemilihan hotel terlebih dahulu sebelum memutuskan hotel mana yang dipilih. Proses pemilihan hotel tersebut dimulai dengan mencari tahu lokasi, harga, serta fasilitas yang ditawarkan. Hal tersebut tentunya menunjukkan bahwa terdapat faktor tertentu sebagai atribut yang disukai konsumen atau yang dianggap paling memenuhi preferensi konsumen ketika membuat keputusan pemilihan hotel. Dengan demikian perlu untuk dilakukan identifikasi agar pihak hotel dapat mengetahui atribut apa saja yang sebenarnya diinginkan konsumen. Selain itu perlu diketahui juga kombinasi atribut apa saja

yang dapat mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan pemilihan hotel. Dengan mengetahui atribut maupun kombinasi atribut tersebut, tentu akan dapat memenuhi keinginan konsumen serta membantu menjaga keberlangsungan hotel dan mengembangkan pelayanan yang ada agar menjadi lebih baik.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dalam memilih hotel sebagai tempat penginapan, tentu terdapat banyak faktor (atribut) yang dipertimbangkan oleh konsumen sebelum membuat keputusan. Atribut yang dipertimbangkan tersebut perlu diidentifikasi agar dapat memenuhi preferensi konsumen dalam pemilihan hotel. Berdasarkan atribut tersebut, dapat juga diidentifikasi kombinasi atribut yang mungkin dapat lebih baik dalam memenuhi keinginan dari konsumen. Dengan terpenuhinya keinginan (preferensi) konsumen, maka akan dapat menarik konsumen untuk memilih Clove Garden Hotel & Residence.

Clove Garden Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang 4 di kota Bandung. Hotel ini memiliki 145 kamar dengan lima tipe kamar yaitu *deluxe*, *family suite*, *studio deluxe*, *deluxe suite*, dan *junior suite*. Masing-masing tipe kamar dapat dilihat pada Gambar I.1. Terdapat beberapa fasilitas yang terdapat di hotel ini yaitu kolam renang, *ballroom*, *meeting room*, *fitness*, *café* dan *lounge*, *spa*, *laundry*, akses internet dan TV kabel, dan masih banyak lagi.



Gambar I.1 Tipe Kamar Hotel
(Sumber : www.clovegardenhotel.com/)

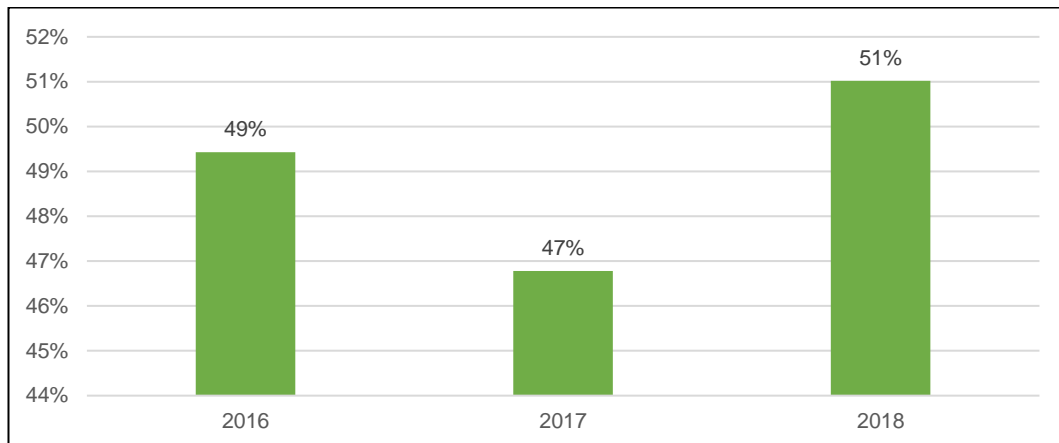
Dengan banyaknya hotel yang didirikan di kota Bandung, maka bertambah banyak pula kombinasi tawaran yang diterima oleh konsumen. Terlebih preferensi konsumen yang beragam dan dapat berbeda satu dengan yang lainnya. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian pendahuluan sebagai langkah awal dari proses identifikasi. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara kepada 5 responden dengan kriteria pernah menginap di hotel berbintang. Wawancara tersebut dilakukan untuk mengetahui apa tujuan responden saat menginap di suatu hotel berbintang. Selain itu untuk mengetahui juga apa saja atribut yang dipertimbangkan konsumen secara umum dalam memilih hotel. Tabel I.1 akan menunjukkan hasil dari wawancara awal.

Tabel I.1 Hasil Wawancara Awal

Responden	Tujuan Menginap	Atribut yang Dipertimbangkan
1	Bisnis (Rapat dan <i>Training</i>)	Lokasi, akses, <i>breakfast</i> , fasilitas
2	Liburan Keluarga (8 orang)	Tipe dan ukuran kamar, lokasi, fasilitas
3	Liburan Keluarga (5 orang)	Harga, <i>breakfast</i> , <i>review</i> , ukuran kamar
4	Bisnis (Rapat dan Seminar)	Lokasi, harga, fasilitas, ukuran kamar
5	Liburan Keluarga (4 orang)	Harga, <i>review</i> , fasilitas

Dapat dilihat dari Tabel I.1 terdapat dua tujuan utama dari responden saat menginap yaitu bisnis dan liburan keluarga. Untuk bisnis terbagi kembali menjadi rapat dan *training* serta rapat dan seminar, sedangkan untuk liburan keluarga bervariasi mengikuti jumlah keluarga yang menginap. Tabel tersebut menunjukkan adanya perbedaan atribut yang dipertimbangkan sejalan dengan perbedaan tujuan menginap responden. Dengan demikian dapat diketahui juga bahwa terdapat banyak atribut yang konsumen pertimbangkan sebelum mereka memilih suatu hotel menjadi tempat penginapannya. Namun atribut-atribut yang didapatkan masih bersifat sangat umum sehingga belum dapat digunakan dalam penelitian. Maka dari itu perlu dilakukan observasi dan penelitian lebih lanjut.

Untuk Clove Garden Hotel & Residence sendiri, bila dilihat berdasarkan data historis, rata-rata tingkat okupansi hotel dari tahun 2016-2018 hanya berkisar 40% sampai 50%. Padahal target tingkat okupansi yang diinginkan pihak hotel adalah sebesar 70%. Dengan demikian target tingkat okupansi yang dibutuhkan untuk tetap menjaga keberlangsungan hotel pun masih belum tercapai. Perbandingan antara jumlah kamar tersedia dan jumlah kamar terjual dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2 Perbandingan Okupansi 2016-2018

Dapat dilihat dari Gambar I.2 bahwa dari tahun 2016-2018 target okupansi yang diinginkan sebesar 70% masih belum tercapai. Selain itu terdapat penurunan juga pada tahun 2017 namun meningkat kembali pada tahun 2018. Maka dari itu saat ini pihak hotel sedang ingin meningkatkan tingkat hunian agar mencapai target yang diinginkan. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya pesaing sehingga hotel perlu terus menjaga keberlangsungannya. Menurut pihak hotel, terdapat beberapa promosi yang telah dilakukan untuk menarik minat para konsumen. Promosi yang umum dilakukan adalah bekerjasama dengan *online travel agent* (OTA). Dengan kerjasama tersebut pemesanan tentu menjadi lebih praktis dan lebih cepat. Selain itu hotel juga memberikan diskon khusus sebesar 15% (dengan menggunakan *promo code*) untuk semua tipe kamar bila pemesanan dilakukan langsung pada *official website* dari Clove Garden Hotel & Residence. Bila konsumen yang telah menginap ingin mendapatkan *breakfast* tambahan diluar dari paket yang ditawarkan, hotel juga memberikan promosi berupa potongan harga *breakfast*. Berkaitan dengan *breakfast*, hotel juga memiliki promosi yang dinamakan *privilege breakfast*. Hotel akan memberikan harga khusus dimana konsumen akan mendapatkan *free 1 pax breakfast* untuk tipe kamar *junior suite* dan *family suite*. Promo lainnya yang ditawarkan hotel biasanya berkaitan dengan hari-hari tertentu, misalnya saat ada *event* HARBOLNAS (Hari Belanja *Online* Nasional), hotel memberikan promo harga murah dimana paket yang ditawarkan berupa kamar saja tanpa diberikan *breakfast*.

Menurut *manager* hotel, Clove Garden Hotel & Residence sudah mempertimbangkan faktor konsumen dalam semua aspek yang akan ditawarkan.

Terdapat dua faktor utama yang dipertimbangkan yaitu harga dan fasilitas. Kedua faktor tersebut dianggap pihak hotel sebagai suatu hubungan yang selaras dimana harga akan menyesuaikan dengan fasilitas yang ditawarkan hotel. Selain itu konsumen juga pasti akan merasa puas jika biaya yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. Di sisi lain, hotel juga menyadari bahwa akses menuju hotel kurang baik seperti jalan yang menanjak dan berlubang. Namun dengan kondisi yang ada, hotel menonjolkan keuntungan yang bisa didapatkan konsumen seperti lokasi hotel yang sebenarnya sudah strategis untuk daerah Bandung Utara serta fasilitas yang ditawarkan dianggap sudah baik.

Selanjutnya dalam tahapan identifikasi, wawancara juga dilakukan kepada beberapa responden yang merupakan konsumen yang telah menginap di Clove Garden Hotel & Residence. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen saat memilih untuk menginap di Clove Garden Hotel & Residence. Tabel I.2 akan menunjukkan faktor apa saja yang konsumen pertimbangkan untuk menginap di Clove Garden Hotel & Residence.

Tabel I.2 Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen saat Menginap

Responden	Frekuensi Menginap	Faktor (atribut) yang Dipertimbangkan
1	1	Lokasi, <i>review</i> , harga
2	1	Harga, lokasi, akses
3	3	Harga, <i>breakfast</i> , <i>review</i> , kebersihan
4	4	Tipe dan ukuran kamar, lokasi, harga, fasilitas
5	2	Harga, fasilitas, kebersihan
6	2	Lokasi, fasilitas, desain kamar
7	1	Harga, tipe kamar
8	3	<i>Service</i> , ukuran kamar, <i>breakfast</i>
9	2	Fasilitas, harga, kebersihan
10	1	<i>Review</i> , harga, lokasi, akses

Berdasarkan Tabel I.2 dapat dilihat faktor (atribut) apa saja yang dipertimbangkan konsumen baik yang baru menginap satu kali hingga yang sudah menginap empat kali di Clove Garden Hotel & Residence. Untuk konsumen baru dapat diketahui bahwa atribut yang dipertimbangkan saat memilih Clove Garden Hotel & Residence sebagai tempat menginap adalah harga, lokasi dan akses, *review* serta tipe kamar. Sedangkan untuk konsumen yang telah menginap kembali di hotel ini (frekuensi menginap lebih dari 1 kali), terdapat pertimbangan lain seperti fasilitas, kebersihan, *service*, *breakfast*, serta ukuran dan desain

kamar. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan atribut yang dipertimbangkan untuk konsumen baru maupun konsumen yang telah menginap kembali.

Bila dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan baik wawancara dengan pihak hotel maupun dengan konsumen yang telah menginap di Clove Garden Hotel & Residence, maka dapat diketahui bahwa adanya perbedaan atribut yang dipertimbangkan oleh masing-masing pihak. Atribut harga dan fasilitas menjadi atribut yang paling diperhatikan oleh pihak hotel dan juga merupakan dua atribut yang ikut dipertimbangkan oleh konsumen yang menginap. Di sisi lain terdapat juga atribut yang kurang diperhatikan oleh pihak hotel namun menjadi atribut yang dipertimbangkan oleh konsumen yang menginap, sebagai contoh atribut kebersihan, *review*, lokasi, *breakfast*, dan lainnya. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa dengan adanya perbedaan atribut yang dipertimbangkan, akan dapat membuat turunnya minat konsumen dalam memilih Clove Garden Hotel & Residence. Dengan menurunnya minat ini maka akan berdampak pula pada tidak tercapainya target okupansi yang diinginkan. Maka dari itu perlu untuk diketahui apa saja faktor atau atribut yang paling sesuai dengan preferensi konsumen saat memilih suatu hotel.

Atribut-atribut yang telah disebutkan sebelumnya melalui proses wawancara baik yang hanya dipertimbangkan oleh pihak hotel saja) atau atribut lainnya yang didapatkan dari pertimbangan konsumen yang menginap, selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar dari pengolahan data yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya. Selain itu dalam setiap atribut yang dijabarkan akan memiliki level-level di dalamnya seperti atribut tipe kamar memiliki level berupa *deluxe twin / king*, *family suite*, *studio deluxe*, *deluxe suite*, dan *junior suite*. Keseluruhan atribut tersebut juga belum dapat langsung digunakan dalam penelitian karena dibutuhkan pengolahan lebih lanjut untuk mengidentifikasi level yang terdapat di dalamnya serta mengetahui prioritas atribut dan kombinasi atribut yang dapat dihasilkan.

Pengolahan lebih lanjut dapat menggunakan metode *conjoint analysis*. *Conjoint analysis* biasa digunakan pada bagian pemasaran untuk mengetahui bagaimana preferensi konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Dengan menggunakan *conjoint analysis* akan diketahui bobot kepentingan dari setiap atribut yang dipertimbangkan oleh konsumen saat membuat suatu keputusan. Selain itu dengan metode *conjoint analysis* dapat pula

diketahui *share of preference* mana yang paling tinggi. Hal tersebut akan mampu mendukung pernyataan pihak hotel mengenai keselarasan hubungan antara harga yang ditawarkan dan fasilitas yang didapatkan. Terdapat tiga metode dalam *conjoint analysis* yaitu *traditional conjoint*, *adaptive conjoint*, dan *choice based conjoint*. Metode *Choice Based Conjoint* (CBC) dianggap cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan metode CBC akan mampu menganalisis kombinasi atribut yang paling diminati konsumen saat memilih suatu jasa perhotelan. Selain itu metode CBC memiliki keunggulan dibanding metode *conjoint analysis* lainnya karena dapat mengukur interaksi antar atribut. Metode CBC yang akan digunakan dapat dilakukan dengan bantuan *Sawtooth Software*.

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

1. Apa saja atribut yang menjadi pertimbangan konsumen saat memilih hotel sebagai tempat penginapan?
2. Bagaimana hasil kombinasi atribut yang dihasilkan berdasarkan metode CBC?
3. Bagaimana evaluasi dari hasil kombinasi atribut yang diberikan untuk Clove Garden Hotel & Residence?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan dan asumsi perlu ditambahkan dalam melakukan penelitian agar penelitian terfokus ke dalam beberapa hal yang diteliti. Batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan hanya sampai tahap usulan saja.
2. Penelitian dilakukan terhadap responden yang memiliki umur diatas 17 tahun serta pernah atau memiliki ketertarikan untuk menginap di hotel bintang 4.

Selain itu, dibuat pula asumsi yang digunakan dalam penelitian dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih sederhana. Asumsi yang digunakan adalah kondisi layanan dan tawaran yang diberikan di Clove Garden Hotel & Residence selama proses pengamatan tidak berubah secara signifikan.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi dan perumusan masalah yang telah dilakukan sebelumnya, berikut merupakan beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan :

1. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih hotel sebagai tempat penginapan.
2. Mengetahui hasil kombinasi atribut yang dihasilkan berdasarkan metode CBC.
3. Mengetahui evaluasi dari usulan kombinasi atribut yang diberikan untuk Clove Garden Hotel & Residence.

I.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan pada Clove Garden Hotel & Residence, terdapat beberapa manfaat baik untuk pengembangan keilmuan (pembaca), untuk jangka panjang, dan untuk pemilik masalah (pihak hotel). Berikut merupakan manfaat dari penelitian yang dilakukan :

1. Bagi Pengembangan Keilmuan :
 - i. Memberikan pengetahuan mengenai metode CBC.
 - ii. Dapat dijadikan acuan dalam penelitian serupa agar dapat meningkatkan minat konsumen melalui pemenuhan preferensi konsumen di bidang jasa perhotelan.
2. Bagi Jangka Panjang :
 - i. Mampu melakukan identifikasi masalah dan membuat usulan kombinasi atribut yang ditawarkan dengan tujuan pemenuhan preferensi konsumen.
3. Bagi Pemilik Masalah :
 - i. Mengetahui atribut yang menjadi pertimbangan konsumen saat memilih hotel.
 - ii. Mengetahui bagaimana kombinasi atribut yang dapat meningkatkan minat konsumen.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian memiliki fungsi sebagai penjabaran tahapan-tahapan apa saja yang dilakukan pada saat penelitian berlangsung. Berikut merupakan tahapan-tahapan metodologi yang digunakan dalam penelitian :

1. Observasi Awal

Tahap pertama yang dilakukan adalah observasi awal. Observasi awal dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada Clove Garden Hotel and Residence. Selain itu dilakukan juga proses wawancara baik dengan pihak hotel maupun konsumen yang menginap.

2. Studi Literatur

Studi literatur selanjutnya dilakukan dengan mencari referensi mengenai teori-teori terkait yang akan digunakan sebagai acuan dalam penyusunan laporan penelitian. Dengan studi literatur, peneliti juga akan dapat mengetahui metode mana yang cocok untuk digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Selanjutnya dilakukan proses identifikasi masalah dari penelitian yang dilakukan. Identifikasi dilakukan melalui observasi, hasil wawancara, studi literatur, data historis, dan pengumpulan data awal. Berdasarkan identifikasi yang dilakukan, kemudian akan dirumuskan menjadi beberapa rumusan masalah.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Penentuan batasan masalah dilakukan agar penelitian dapat terfokus pada masalah tertentu. Selain itu dengan penentuan asumsi penelitian akan menyederhanakan penelitian yang dilakukan.

5. Identifikasi Atribut dan Level

Proses identifikasi atribut dan level didapatkan dari tawaran apa saja yang diberikan oleh pihak hotel atau tawaran apa saja yang sudah ada di pasar saat ini serta dari hasil wawancara dengan konsumen. Atribut dan level yang sudah digabungkan selanjutnya akan disortir kembali dengan melihat kriteria *actionable* dan *communicable*.

6. Perancangan Kuesioner

Setelah ditentukan atribut dan level yang memenuhi kriteria, maka dilakukan perancangan kuesioner dengan menggunakan *Sawtooth*

Software. Pada tahap perancangan ini akan ditentukan jumlah *random choice task*, *fixed choice task*, dan *prohibition* yang terdapat dalam kuesioner.

7. Penentuan Jumlah *Sample*

Pada tahap ini dilakukan penentuan jumlah *sample* yang dibutuhkan. Jumlah *sample* harus dipastikan mencukupi agar dapat mewakili populasi yang ada sehingga dapat diolah lebih lanjut pada tahap pengolahan data selanjutnya.

8. Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini akan ditentukan kriteria dari responden yang akan mengisi kuesioner. Setelah diketahui kriteria yang diinginkan, kuesioner yang telah dirancang akan disebar secara *online*.

9. Pengolahan Data dengan Metode CBC

Hasil kuesioner yang didapatkan selanjutnya akan diolah menggunakan metode CBC. Hasil pengolahan data ini berupa utilitas untuk masing-masing level dalam setiap atribut dan *importance* untuk setiap atribut. Pengolahan ini akan menghasilkan kombinasi atribut terbaik yang merupakan *output* dari penelitian.

10. Validasi dan Evaluasi Kombinasi Atribut

Setelah diketahui kombinasi atribut yang didapatkan dari pengolahan data, maka selanjutnya dilakukan validasi menggunakan *market simulator*. Beberapa kombinasi akan muncul pada tahap ini karena melibatkan evaluasi dari pihak hotel. Hasil terbaik kombinasi atribut yang didapatkan diharapkan mampu menyelesaikan masalah di Clove Garden Hotel & Residence.

11. Analisis

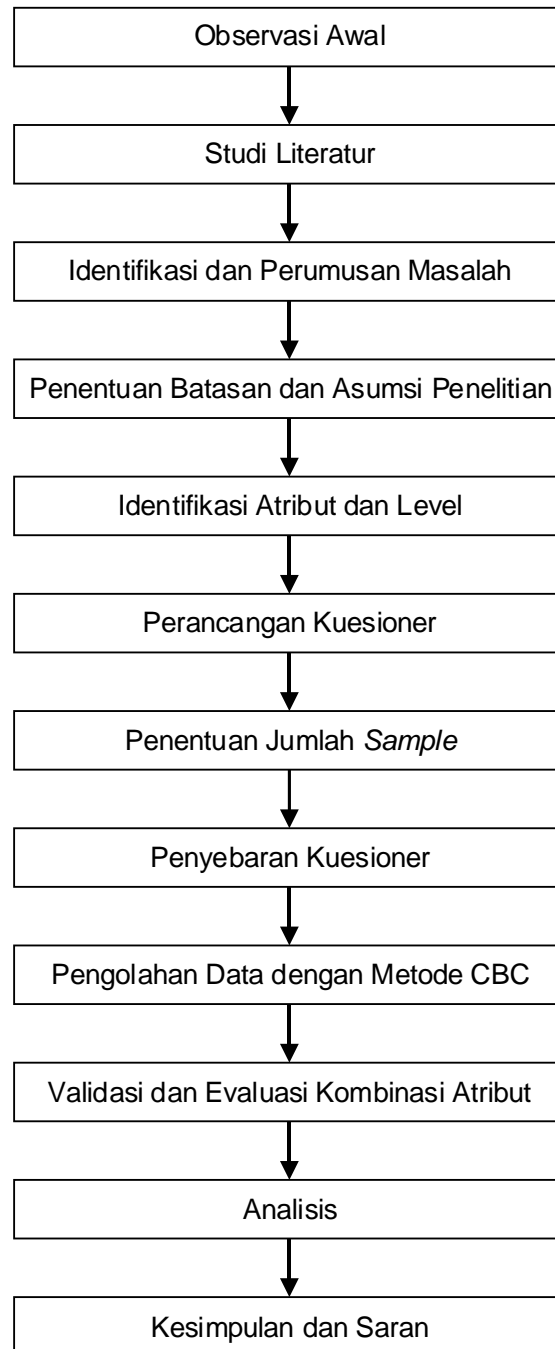
Tahap selanjutnya adalah melakukan analisis. Analisis dilakukan untuk menjabarkan hasil dari pengolahan data yang didapatkan sebelumnya. Selain itu analisis juga dilakukan untuk membahas mengenai kombinasi atribut yang paling diminati konsumen yang menginap di Clove Garden Hotel & Residence.

12. Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir yang dari penelitian yang dilakukan yaitu membuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan menjawab tujuan penelitian yang

didapatkan dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran akan diberikan untuk Clove Garden Hotel & Residence agar dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Selanjutnya tahapan-tahapan metodologi penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, akan dibuat dalam bentuk *flowchart*. *Flowchart* metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini akan terdiri dari 5 bab yang masing-masing memiliki inti pembahasan tertentu. Sistematika penulisan dibuat dengan harapan agar dapat dengan mudah dipahami secara garis besar. Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan berisikan latar belakang masalah serta identifikasi dan perumusan masalah dari penelitian yang dilakukan. Selain itu akan terdapat juga pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metodologi penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai referensi terkait dengan penelitian yang dilakukan. Referensi tersebut merupakan teori dasar yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian. Teori dasar yang dimaksud berhubungan dengan hotel dan analisis konjoin terutama metode CBC.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini akan menjabarkan proses atau tahapan-tahapan dalam pengumpulan dan pengolahan data. Pengumpulan data dilakukan dengan perancangan dan penyebaran kuesioner pada responden. Sedangkan untuk pengolahan data akan digunakan bantuan *Sawtooth Software* dan akan didapatkan hasil kombinasi atribut terbaik.

BAB IV ANALISIS

Bab ini akan berisikan analisis dari pengumpulan data yang didapatkan dari kuesioner terhadap responden dan pengolahan data dengan metode CBC. Selain itu akan berisikan juga analisis hasil kombinasi atribut yang didapatkan beserta validasi dan evaluasi yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisikan kesimpulan dan saran dari keseluruhan penelitian yang dilakukan. Kesimpulan yang didapatkan akan menjawab tujuan penelitian, sedangkan saran yang diberikan akan ditujukan untuk pihak hotel.