

ABSTRAK

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang penting bagi Indonesia karena menjadi sektor penyumbang devisa negara. Salah satu daerah di Indonesia yang sektor pariwisatanya berkembang adalah Bandung, ibukota provinsi Jawa Barat. Banyaknya *factory outlet* dan *boutique* serta makanan-makanannya yang unik menjadi daya tarik tersendiri bagi kota Bandung.

Dengan semakin berkembangnya sektor pariwisata di Bandung, keberadaan hotel sebagai sarana pokok yang menyediakan fasilitas penginapan sangat diperlukan, yang membuat persaingan di dunia perhotelan semakin meningkat. Salah satu faktor yang seringkali menjadi pertimbangan utama dalam memilih hotel tempat menginap adalah kualitas pelayanan, di samping lokasi, harga dan fasilitas hotel. Hotel Gumilang Regency, hotel bintang 3 yang terletak di Bandung Utara pun tidak luput dari persaingan tersebut. Karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan di hotel tersebut melalui penelitian dengan judul “**Analisis Penggunaan *House of Quality* untuk Memperbaiki Kualitas Pelayanan di Hotel Gumilang Regency Bandung**”.

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan mengumpulkan data, menganalisis, dan menyusun hasil penelitian secara sistematis. Data yang diteliti diperoleh dari observasi, wawancara, kuesioner dan literatur. Analisis data menggunakan metode *SERVQUAL* dan *House of Quality*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Gumilang Regency masih jauh dari ekspektasi *customer* terutama dalam segi *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Hotel Gumilang Regency harus melakukan perbaikan dengan memprioritaskan perbaikan pada: *skill* dan *knowledge* karyawan, *service process design*, komunikasi dan kerjasama karyawan, empati karyawan, jumlah tenaga kerja dan peralatan pendukung. Hanya saja bila dilihat dari permasalahan yang dihadapi oleh Hotel Gumilang Regency, perbaikan utama yang harus dilakukan adalah pada *skill* dan *knowledge* karyawan.

Beberapa saran yang dapat dikemukakan agar kualitas pelayanan Hotel Gumilang Regency bisa meningkat. Pertama, perusahaan perlu memberikan lebih banyak pelatihan pada karyawan. Kedua, perusahaan perlu memotivasi karyawan agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan juga agar lebih giat dalam mengikuti pelatihan yang diadakan oleh pihak hotel. Ketiga, perusahaan perlu memperbaiki proses *recruitment* karyawan, jika akan menerima karyawan baru. Karyawan-karyawan baru yang dipilih adalah karyawan-karyawan yang memang memiliki *skill* dan *knowledge* yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia Hotel Gumilang Regency.

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran	7
1.6 Metode Penelitian	13
1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian	15
1.8 Sistematika Pembahasan	15
BAB II	
LANDASAN TEORI	17
2.1 Pengertian Manajemen Operasi	17
2.2 <i>Service</i>	18
2.2.1 Definisi <i>Service</i>	19
2.2.2 <i>Characteristics of Services</i>	19
2.2.3 <i>Service Design Process</i>	22
2.3 <i>Quality</i>	25
2.3.1 Definisi <i>Quality</i>	25
2.3.2 <i>Dimensions of Quality</i>	26
2.3.3 <i>The Cost of Quality</i>	28
2.4 <i>Service Quality</i>	29
2.4.1 <i>Dimensions of Service Quality</i>	29
2.4.2 <i>Gaps In Service Quality</i>	32
2.4.3 <i>SERVQUAL</i>	36
2.4.4 <i>Service Process Control</i>	41
2.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	42
2.6 <i>House of Quality</i>	43

BAB III	OBJEK PENELITIAN	45
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	45
3.2	Kepemilikan	48
3.3	Visi dan Misi Gumilang Regency	48
3.3.1	Visi Gumilang Regency	48
3.3.2	Misi Gumilang Regency	49
3.4	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	49
3.4.1	<i>Front Office Manager Job Description</i>	50
3.4.2	<i>F&B Manager Job Description</i>	51
3.4.3	<i>Executive Housekeeper Job Description</i>	51
3.4.4	<i>General Manager Job Description</i>	51
3.5	<i>Standard Operation Procedures Gumilang Regency</i>	51
3.5.1	<i>Front Office Standard Operation Procedures</i>	52
3.5.2	<i>F&B Service Standard Operation Procedures</i>	54
3.5.3	<i>Housekeeping Standard Operation Procedures</i> ..	55
BAB IV	PEMBAHASAN	58
4.1	Pengumpulan dan Pengolahan Data	58
4.1.1	Ukuran Sampel	58
4.1.2	Skor <i>SERVQUAL</i>	59
4.1.3	Analisis Dimensi Kualitas Jasa <i>SERVQUAL</i>	61
4.2	Analisis <i>House of Quality</i>	64
4.2.1	<i>Planning Matrix</i>	69
4.2.2	<i>Relationships</i>	77
4.2.3	<i>Technical Correlations</i>	78
4.2.4	<i>Technical Matrix</i>	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	93

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1	<i>Comparative Statistic of Major Hotels in Bandung Utara</i> 4
Tabel 2.1	<i>SERVQUAL: Expected Service Section</i> 37
Tabel 2.2	<i>SERVQUAL: Perceived Service Section</i> 38
Tabel 4.1	Ukuran Populasi 59
Tabel 4.2	Skor <i>SERVQUAL</i> 60
Tabel 4.3	Analisis Dimensi Kualitas Jasa 62
Tabel 4.4	Penilaian Tingkat Kepentingan 65
Tabel 4.5	Penilaian Kepuasan terhadap Hotel Gumilang Regency 65
Tabel 4.6	Penilaian Kepuasan terhadap Putri Gunung Cottage 66
Tabel 4.7	Karakteristik Teknis 66
Tabel 4.8	<i>Relationship Symbols</i> 67
Tabel 4.9	<i>Sales Points</i> 67
Tabel 4.10	<i>Degrees of Technical Impact</i> 78
Tabel 4.11	<i>Direction of Impact</i> 79

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 <i>House of Quality</i>	12
Gambar 2.1 <i>Service Design Process</i>	23
Gambar 2.2 <i>Perceived Service Quality</i>	31
Gambar 2.3 <i>Service Quality Gap Model</i>	35
Gambar 2.4 <i>Service Process Control</i>	42
Gambar 2.5 <i>House of Quality</i>	44
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	47
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel Gumilang Regency	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan taraf kesalahan 1, 5, dan 10 %
- Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden pada Kuesioner *Expected Service*
- Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden pada Kuesioner *Perceived Service*
- Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden pada Kuesioner Pesaing
- Lampiran 5 Contoh Kuesioner *Expected Service*
- Lampiran 6 Contoh Kuesioner *Perceived Service*
- Lampiran 7 Contoh Kuesioner Pesaing
- Lampiran 8 Ijin Perusahaan