

ABSTRAK

Hotel X adalah salah satu hotel berbintang empat yang berada di kota Bandung. Saat ini permasalahan yang terjadi di Hotel X adalah terdapat beberapa bulan yang persentase tingkat huniannya berada dibawah target tingkat hunian. Salah satu penyebabnya adalah ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan Hotel X. Ketidakpuasan tamu ditunjukkan oleh banyaknya keluhan-keluhan dari tamu hotel, seperti tamu tidak dilayani dengan cepat, tidak ditanggapi permintaannya oleh karyawan, kurang stabilnya koneksi internet, kamar tidak kedap suara dan tempat parkir kurang memadai.

Metode pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga metode. Metode yang pertama adalah Metode SERVQUAL (*Service Quality*). Metode ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui gap antara harapan tamu dengan persepsi tamu (Gap5), gap antara harapan tamu dengan persepsi manajemen (Gap 1), gap antara persepsi manajemen dengan spesifikasi pelayanan (Gap 2), gap antara spesifikasi pelayanan dengan penyampaian pelayanan (Gap 3) dan gap antara penyampaian pelayanan dengan komunikasi eksternal (Gap 4). Metode pengukuran yang ke-dua adalah Model Kano. Penggunaan Model Kano bertujuan untuk mengetahui variabel mana yang termasuk dalam tiga kebutuhan prioritas Model Kano (*Must-be*, *One Dimentional* dan *Attractive*). Metode selanjutnya adalah *Fault Tree Analysis* untuk mengidentifikasi akar penyebab dari ketidakpuasan tamu.

Penelitian dimulai dengan melakukan penelitian pendahuluan. Lalu menentukan variabel penelitian yang terdiri dari variabel SERVQUAL (diadaptasi dari Parasuraman), variabel bobot, variabel penyebab Gap 1, variabel penyebab Gap 2, variabel penyebab Gap 3, variabel penyebab Gap 4 dan variabel Kano. Selanjutnya, penyusunan kuesioner. Kemudian, kuesioner tersebut diuji validitas konstruk dengan berkonsultasi kepada dosen ahli. Setelah konstruk, kuesioner awal disebarkan pada 30 tamu untuk diuji validitas dan reliabilitas.

Bila hasilnya valid dan reliabel, maka selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner akhir kepada 80 orang tamu, 5 orang manajemen level 2, 6 orang manajemen level 3 dan 4, serta 24 orang karyawan Hotel X. Selanjutnya hasil pengumpulan data tersebut, diolah untuk melihat apakah terdapat Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4 dan pengolahan Model Kano. Serta pembuatan *Fault Tree Analysis* (FTA) berdasarkan pada pernyataan yang memiliki Gap 5, Gap internal (baik Gap 1, Gap 2, Gap 3 ataupun Gap 4) serta termasuk kedalam kategori prioritas Kano (*Must-be*, *One Dimentional* ataupun *Attractive*).

Hasil pengolahan Gap 5 menunjukkan bahwa tamu merasa tidak puas terhadap 14 pernyataan. Sedangkan hasil pengolahan Gap 1 menunjukkan bahwa tidak terdapat Gap 1 pada seluruh pernyataan. Lalu hasil pengolahan Gap 2 menunjukkan bahwa terdapat 1 pernyataan yang belum memiliki spesifikasi kualitas jasa. Lalu hasil pengolahan data Gap 3 menunjukkan bahwa karyawan cenderung tidak mampu memenuhi spesifikasi pada 7 pernyataan. Pada hasil pengolahan Gap 4 menunjukkan bahwa tamu merasa pelayanan Hotel X kurang konsisten dalam memenuhi janji pada 2 pernyataan. Selanjutnya hasil pengolahan Model Kano adalah 7 pernyataan termasuk kategori *must-be*, 27 pernyataan termasuk kategori *one dimentional* dan 1 pernyataan termasuk kategori *attractive*. Dari pembuatan FTA didapatkan akar masalah penyebab tamu tidak puas (Gap5).

Usulan prioritas utama diberikan adalah penambahan karyawan *room attendant* pada saat *high season* dan memberikan formulir *checklist* pada karyawan *room attendant* yang akan membersihkan kamar. Usulan Prioritas ke-dua adalah pemberian *reward* untuk karyawan yang bekerja dengan baik, serta menyediakan konseling untuk karyawan yang memiliki masalah. Usulan Prioritas ke-tiga adalah memasang peredam suara untuk kamar hotel, pembagian area parkir, perekrutan juru masak yang berkompeten, penambahan alat pemanas untuk *breakfast* yang disajikan prasmanan. Usulan prioritas ke-empat adalah penambahan *bandwidth Wifi*, pemberian sanksi atau teguran untuk karyawan yang tidak disiplin.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-3
1.3 Batasan dan Asumsi.....	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-7
1.5 Tujuan Penelitian	1-7
1.6 Sistematika Penulisan	1-8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	2-1
2.1.1 Definisi Jasa	2-1
2.1.2 Kategori Barang dan Jasa	2-1
2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	2-2
2.1.4 Karakteristik Jasa	2-4
2.2 Kualitas Jasa	2-4
2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	2-4
2.2.2 Konsep Kualitas Jasa.....	2-5
2.2.3 Persepsi Pelanggan	2-5
2.2.4 Harapan/ Ekspektasi Pelanggan	2-6
2.2.5 Dimensi Kualitas Jasa	2-9

2.3 Populasi dan Sampel.....	2-9
2.3.1 Populasi	2-9
2.3.2 Sampel.....	2-10
2.3.3 Teknik <i>Sampling</i>	2-10
2.3.4 Menentukan Ukuran Sampel.....	2-13
2.4 Skala Pengukuran	2-14
2.4.1 Macam-macam Sakala Pengukuran	2-14
2.4.2 Tipe Skala Pengukuran.....	2-15
2.5 Model SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	2-17
2.5.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	2-18
2.5.2 Pengukuran SERVQUAL	2-20
2.6 Model KANO	2-22
2.6.1 Kategori Model Kano.....	2-22
2.6.2 Langkah Penggunaan Model Kano	2-25
2.7 <i>Fault Tree Analysis</i>	2-26
2.7.1 Tahapan <i>Fault Tree Analysis</i>	2-28
2.8 Pengujian Hipotesis	2-30
2.8.1 Langkah-langkah Pengujian Hipotesis.....	2-30
2.9 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	2-31
2.9.1 Validitas dan Reliabilitas	2-31
2.9.2 Pengujian Validitas	2-31
2.9.3 Pengujian Reliabilitas.....	2-32
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Diagram Alir.....	3-1
3.2 Keterangan Diagram Alir	3-3
3.2.1 Penelitian Pendahuluan	3-3
3.2.2 Mengidentifikasi Masalah	3-4
3.2.3 Menentukan Batasan Masalah dan Asumsi.....	3-5
3.2.4 Merumuskan masalah.....	3-7
3.2.5 Menentukan Tujuan Penelitian.....	3-8
3.2.6 Melakukan Tinjauan Pustaka	3-8

3.2.7	Menentukan Variabel Penelitian	3-9
3.2.8	Menentukan Sampel, Teknik <i>Sampling</i> dan Jumlah Sampel	3-18
3.2.9	Menyusun Kuesioner.....	3-22
3.2.10	Melakukan Validitas Konstruk.....	3-27
3.2.11	Menyebarkan Kuesioner	3-27
3.2.12	Melakukan Uji Validitas	3-27
3.2.13	Melakukan Uji Reliabilitas.....	3-28
3.2.14	Menyebarkan Kuesioner Akhir	3-29
3.2.15	Pengolahan Data Gap 5	3-30
3.2.16	Pengolahan Data Gap 1	3-31
3.2.17	Pengolahan Data Gap 2	3-32
3.2.18	Pengolahan Data Gap 3	3-35
3.2.19	Pengolahan Data Gap 4	3-42
3.2.20	Pengolahan Data Kano	3-43
3.2.21	Analisis Hasil Pengolahan Data	3-45
3.2.22	Usulan Perbaikan.....	3-47
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi.....	4-1
4.1.3	Tugas dan Tangung Jawab	4-1
4.2	Pengujian Validitas Konstruk	4-5
4.3	Hasil Variabel Setelah Konstruk	4-7
4.4	Penyebaran Kuesioner Awal.....	4-9
4.5	Pengumpulan Data Akhir	4-11
4.5.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Tamu Hotel.....	4-11
4.5.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen level 2	4-15
4.5.3	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen level 3&4	4-17
4.5.4	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan.....	4-19
BAB 5 PENGOLAHAN DATA		
5.1	Pengolahan Data.....	5-1

5.1.1	Pengujian Validitas Konstruk.....	5-1
5.1.2	Pengujian Validitas Eksternal	5-1
5.1.3	Pengujian Reliabilitas.....	5-4
5.1.4	Pengolahan data gap 5.....	5-5
5.1.4.1	Pengolahan SERVQUAL Per Dimensi.....	5-5
5.1.4.2	Pengujian Hipotesis Gap 5 Per Dimensi.....	5-7
5.1.4.3	Pengolahan SERVQUAL Per Pernyataan	5-8
5.1.4.4	Pengujian Hipotesis Gap 5 Per Pernyataan.....	5-9
5.1.5	Pengolahan Data Gap 1	5-11
5.1.5.1	Pengolahan Data Penyebab Gap 1	5-12
5.1.6	Pengolahan Data Gap 2	5-15
5.1.6.1	Pengolahan Data Penyebab Gap 2	5-18
5.1.7	Pengolahan Data Gap 3	5-22
5.1.7.1	Perbandingan Spesifikasi Kualitas Jasa	5-22
5.1.7.2	Perbandingan Penyampaian Jasa	5-25
5.1.7.3	Pengolahan Data Gap 3.....	5-27
5.1.7.4	Pengolahan Data Penyebab Gap 3	5-29
5.1.8	Pengolahan Data Gap 4	5-36
5.1.8.1	Pengolahan Data Penyebab Gap 4	5-37
5.1.9	Pengolahan Data dan Analisis Kano	5-40
5.1.10	Analisis Hasil Pengolahan Data Gap	5-45
5.1.10.1	Analisis Gap 5	5-45
5.1.10.2	Analisis Gap 1	5-50
5.1.10.3	Analisis Gap 2	5-51
5.1.10.4	Analisis Gap 3	5-51
5.1.10.5	Analisis Gap 4	5-54
5.1.11	Kesimpulan Pengolahan Data Gap dan Model Kano.....	5-55
5.1.12	<i>Fault Tree Anlysis</i>	5-56
5.1.13	Usulan Perbaikan.....	5-74
5.1.13.1	Usulan Perbaikan Prioritas Pertama	5-74
5.1.13.2	Usulan Perbaikan Prioritas Ke-dua	5-77

5.1.13.3 Usulan Perbaikan Prioritas Ke-tiga	5-78
5.1.13.4 Usulan Perbaikan Ke-empat	5-780

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran.....	6-6
6.2.1 Saran Untuk Perusahaan	6-6
6.2.2 Saran Untuk Akademik.....	6-6

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Tingkat Hunian	1-1
1.2	Data Tingkat Hunian (lanjutan)	1-2
2.1	Contoh Skala <i>Likert</i>	2-15
2.2	Contoh <i>Rating Scale</i>	2-16
2.3	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	2-21
2.4	Kategori Model Kano	2-23
2.5	Evaluasi Kano	2-26
2.6	Simbol <i>Fault Tree</i>	2-29
3.1	Variabel Penelitian SERVQUAL (Setelah Konstruksi)	3-10
3.2	Variabel Bobot Kepentingan (diadaptasi)	3-11
3.3	Variabel Penyebab Gap 1 (diadaptasi)	3-12
3.4	Variabel Penyebab Gap 2 (diadaptasi)	3-13
3.5	Variabel Penyebab Gap 3 (diadaptasi)	3-14
3.6	Variabel Penyebab Gap 4 (diadaptasi)	3-15
3.7	Variabel Model Kano	3-16
3.8	Variabel Model Kano (lanjutan 1)	3-17
3.9	Variabel Model Kano (lanjutan 2)	3-18
3.10	Pengolahan Gap 1	3-32
3.11	Pengolahan Gap 2	3-33
3.12	Penentuan Gap 2	3-34
3.13	Penentuan Gap 2 (lanjutan)	3-35
3.14	Perbandingan Spesifikasi 1	3-36
3.15	Perbandingan Spesifikasi 2	3-37
3.16	Penentuan Perbedaan Spesifikasi 1	3-38
3.17	Penentuan Perbedaan Spesifikasi 2	3-38
3.18	Perbandingan Penilaian	3-39
3.19	Penentuan Perbedaan Penyampaian Jasa	3-40
3.20	Pengolahan Gap 3	3-41

3.21	Penentuan Gap 3	3-42
3.22	Pengolahan Gap 4	3-43
3.23	Pasangan Pernyataan Fungsional dan Disfungsional	3-44
3.24	Klasifikasi Model Kano	3-44
4.1	Daftar Fasilitas Hotel X, Bandung	4-1
4.2	Komentar Dosen Konstruksi	4-6
4.3	Komentar Dosen Konstruksi (lanjutan)	4-7
4.4	Variabel Gap Setelah Konstruksi	4-8
4.5	Variabel Penyebab Gap 3 Setelah Konstruksi	4-9
4.6	Hasil Kuesioner Awal (Harapan)	4-10
4.7	Hasil Kuesioner Awal (Persepsi)	4-10
4.8	Hasil Kuesioner Akhir (Persepsi)	4-11
4.9	Hasil Kuesioner Akhir (Harapan)	4-12
4.10	Hasil Kuesioner Akhir Bobot	4-12
4.11	Hasil Kuesioner Akhir Bobot (lanjutan)	4-13
4.12	Hasil Kuesioner Akhir (Model Kano)	4-14
4.13	Hasil Kuesioner Akhir (Gap4)	4-15
4.14	Hasil Kuesioner Manager (Persepsi Manajemen)	4-16
4.15	Hasil Kuesioner Manager (Penyebab Gap 1)	4-16
4.16	Hasil Kuesioner Manager (Spesifikasi)	4-17
4.17	Hasil Kuesioner Manager (Penyebab Gap 2)	4-17
4.18	Hasil Kuesioner Manajemen Level 3 dan 4 (spesifikasi)	4-18
4.19	Hasil Kuesioner Manajemen Level 3 dan 4 (penilaian kerja)	4-18
4.20	Hasil Kuesioner Karyawan (Spesifikasi)	4-19
4.21	Hasil Kuesioner Karyawan (Penilaian Kerja)	4-20
4.22	Hasil Kuesioner Karyawan (Penyebab Gap 3)	4-20
4.13	Hasil Kuesioner Karyawan (Penyebab Gap 4)	4-20
5.1	Hasil Pengujian Validitas SPSS – Persepsi Tamu	5-2
5.2	Perbandingan Nilai r dengan nilai r tabel – Persepsi Tamu	5-2
5.3	Hasil Pengujian Validitas SPSS – Harapan Tamu	5-3
5.4	Perbandingan Nilai r dengan nilai r tabel – Harapan Tamu	5-4

5.5	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS – Persepsi Tamu	5-4
5.6	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS – Harapan Tamu	5-5
5.7	Skor Servqual Per Dimensi	5-6
5.8	Uji Hipotesis Per Dimensi	5-7
5.9	Skor Servqual Per Pernyataan	5-9
5.10	Uji Hipotesis Per Pernyataan	5-10
5.11	Pengolahan Data Gap 1	5-12
5.12	Skor Penyebab Gap 1	5-13
5.13	Contoh Perhitungan Pernyataan No 2	5-13
5.14	Hasil Pengolahan Gap 2	5-16
5.15	Hasil Pengolahan Gap 2 (lanjutan)	5-17
5.16	Skor Penyebab Gap 2	5-18
5.17	Skor Penyebab Gap 2 (lanjutan)	5-19
5.18	Contoh Perhitungan Pernyataan No. 8	5-19
5.19	Hasil Perbandingan Spesifikasi 1	5-22
5.20	Hasil Perbandingan Spesifikasi 1 (lanjutan)	5-23
5.21	Hasil Perbandingan Spesifikasi 2	5-24
5.22	Hasil Perbandingan Penyampaian Jasa	5-26
5.23	Hasil Pengolahan Data Gap 3	5-28
5.24	Skor Penyebab Gap 3	5-30
5.25	Contoh Perhitungan Pernyataan No. 4	5-31
5.26	Pengolahan Data Gap 4	5-36
5.27	Pengolahan Data Gap 4 (lanjutan)	5-37
5.28	Skor Penyebab Gap 4	5-38
5.29	Contoh Perhitungan Pernyataan No 1	5-38
5.30	Pasangan Pernyataan Model Kano	5-40
5.31	Klasifikasi Model Kano	5-41
5.32	Hasil Jawaban Model Kano	5-42
5.33	Kesimpulan Pengolahan Data	5-56
5.34	Pernyataan Untuk FTA	5-57
5.35	Hasil <i>Forecast Moving Average</i>	5-74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Tingkat Hunian	1-2
2.1	Model Konseptual Ekspektasi Pelanggan Terhadap Jasa	2-8
2.2	Teknik <i>Sampling</i>	2-10
2.3	Contoh <i>Semantic Defferensial</i>	2-17
2.4	Model Konseptual SERVQUAL	2-18
2.5	Grafik Kano Model	2-23
2.6	Model <i>Fault Tree</i>	2-27
2.7	Struktur Fundamental <i>Fault Tree</i>	2-28
3.1	Diagram Alir	3-1
3.2	Diagram Alir (lanjutan 1)	3-2
3.3	Diagram Alir (lanjutan 2)	3-3
5.1	Grafik Skor Servqual Per Dimensi	5-6
5.2	Grafik Wilayah Kritis H_0 Per Dimensi	5-8
5.3	Grafik Wilayah Kritis H_0 Per Pernyataan	5-11
5.4	FTA Pernyataan No. 1	5-58
5.5	FTA Pernyataan No. 3	5-59
5.6	FTA Pernyataan No. 6	5-61
5.7	FTA Pernyataan No. 21	5-62
5.8	FTA Pernyataan No. 25	5-63
5.9	FTA Pernyataan No. 2	5-64
5.10	FTA Pernyataan No. 9	5-65
5.11	FTA Pernyataan No. 12	5-67
5.12	FTA Pernyataan No. 20	5-68
5.13	FTA Pernyataan No. 4	5-69
5.14	FTA Pernyataan No. 17	5-70
5.15	FTA Pernyataan No. 19	5-71
5.16	FTA Pernyataan No. 22	5-72
5.17	FTA Pernyataan No. 30	5-73
5.18	Contoh <i>Checklist Sheet</i> Usulan	5-76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Struktur Organisasi	L-1
2	Hasil Kuesioner Awal Harapan Tamu	L-2
3	Hasil Kuesioner Awal Persepsi Tamu	L-3
4	Hasil Kuesioner Lanjutan Tamu – Harapan	L-4
5	Hasil Kuesioner Lanjutan Tamu – Persepsi	L-6
6	Hasil Kuesioner Lanjutan Tamu – Persentase Bobot	L-8
7	Hasil Kuesioner Lanjutan Tamu – Model Kano	L-9
8	Hasil Kuesioner Lanjutan Tamu – Gap 4	L-11
9	Hasil Kuesioner Lanjutan Manajemen – Persepsi	L-13
10	Hasil Kuesioner Lanjutan Manajemen – Penyebab Gap1	L-13
11	Hasil Kuesioner Lanjutan Manajemen – Spesifikasi	L-14
12	Hasil Kuesioner Lanjutan Manajemen – Penyebab Gap2	L-14
13	Hasil Kuesioner Lanjutan Manajemen – Spesifikasi	L-15
14	Hasil Kuesioner Lanjutan Manajemen – Penilaian Kerja	L-16
15	Hasil Kuesioner Lanjutan Karyawan – Spesifikasi	L-17
16	Hasil Kuesioner Lanjutan Karyawan – Penilaian Kerja	L-18
17	Hasil Kuesioner Lanjutan Karyawan – Penyebab Gap 3	L-19
18	Hasil Kuesioner Lanjutan Karyawan – Penyebab Gap 4	L-19
19	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi - Tangible	L-20
20	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi – Reliability	L-20
21	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi – Responsiveness	L-20
22	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi – Assurance	L-21
23	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi – Emphaty	L-21
24	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi - Tangible	L-22
25	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi – Reliability	L-22
26	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi – Responsiveness	L-22
27	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi – Assurance	L-23
28	Hasil Pengolahan Gap 5 Per dimensi – Emphaty	L-23

28	Hasil Pengolahan Gap 5 Per Pernyataan – Harapan	L-24
29	Hasil Pengolahan Gap 5 Per Pernyataan – Persepsi	L-25
30	Hasil Pengolahan Kano	L-26
31	Kuesioner Tamu Hotel	L-29
32	Kuesioner Executive Chef	L-37
33	Kuesioner Chef De Partie	L-41
34	Kuesioner Commis I	L-44
35	Kuesioner Food & Beverage Manager	L-49
36	Kuesioner Food & Beverage Supervisor	L-53
37	Kuesioner Waiter/Waitress	L-56
38	Kuesioner Executive House Keeping	L-62
39	Kuesioner House Keeping Supervisor	L-67
40	Kuesioner Room Attendant	L-71
41	Kuesioner Public Attendant	L-78
42	Kuesioner Front Office Manager	L-83
43	Kuesioner Sport & Recreation Manager	L-102
43	Kuesioner Front Office Supervisor	L-105
44	Kuesioner Sport & Recreation Attendant	L-108
45	Kuesioner Front Desk Agent	L-114
46	Kuesioner Human Resource Manager	L-120
47	Kuesioner Security Supervisor	L-125
48	Kuesioner Security Officer	L-128