

**ANALISIS SERVICE QUALITY, MODEL KANO DAN
USULAN PERBAIKAN DI HOTEL X
(STUDI KASUS DI HOTEL X, BANDUNG)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik
Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha**

Disusun Oleh :

Nama : Violeta Puspitasari Latusia

NRP : 1223004



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2016

KATA PENGANTAR

Laporan penelitian Tugas Akhir disusun untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mencapai gelar kelulusan Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha. Pelaksanaan penelitian Tugas Akhir dengan judul “Analisis *Service Quality*, Model Kano Dan Usulan Perbaikan Di Hotel X (Studi Kasus Di Hotel X, Bandung)” dilakukan di Hotel X, Bandung.

Peneliti hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu, memberikan dukungan dan juga selalu mendoakan peneliti selama penyelesaian Penelitian Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Pertama-tama, Tuhan Yesus yang selalu setia mengasihi dan menyertai kehidupan saya dan juga selama penyelesaian Tugas Akhir ini. Jatuh dan bangun, Tuhan Yesus selalu ada buat saya.
2. Papah Benjamin Latusia, Mama Nurima Nulianti dan Mba Elisabeth Latusia. Terima kasih untuk doa, dukungan moral, materi dan semuanya yang sudah diberikan kepada saya. Tanpa kalian, saya tidak sanggup melewati semua rintangan mulai dari berkuliah hingga Tugas Akhir ini.
3. Ibu Ir. Christina Wirawan, M.T, selaku dosen pembimbing selama Penelitian Tugas Akhir. Terima kasih banyak atas bimbingan, nasihat, serta ibu selalu menyediakan waktu untuk membimbing saya di tengah kesibukan ibu. Maaf jika ada kata-kata dan tingkah laku dari saya yang tidak berkenan di hati ibu. Semoga sukses dan sehat selalu ya, bu.
4. Dosen-dosen yang menjadi narasumber untuk validitas konstruk, yaitu Bapak Jimmy Gozaly, S.T., M.T., Ibu Melina Hermawan, S.T., M.T., dan Ibu Christina, S.T., M.T. Terima kasih atas kesediaan waktunya untuk memberikan masukan-masukan untuk kuesioner peneliti.
5. Dosen-dosen yang menjadi penguji pada saat Seminar Isi dan Sidang Tugas Akhir peneliti, yaitu Gozaly, S.T., M.T., Ibu Melina Hermawan, S.T., M.T., dan Yulianti S.T., M.T. Terima kasih atas masukan-masukan yang membangun untuk memperbaiki Laporan Penelitian Tugas Akhir ini.

6. Seluruh Dosen TI UKM dan Staf TU TI, terima kasih atas segala bantuan, ilmu dan bimbingannya selama saya berkuliah di Teknik Industri.
7. Bapak Erik, selaku pembimbing peneliti di Hotel X. Terima kasih atas segala bantuan dan bimbingannya selama proses pengerjaan Penelitian Tugas Akhir ini.
8. Desi Setia Wati M, terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik selama berkuliah dan sampai sekarang. Terima kasih sudah mendukung selama saya mengerjakan laporan penelitian Tugas Akhir ini dengan segala *mellow-drama* nya. ☺
9. Kelompok Kecil Angels: Kak Rosnauli, Shema, Yanti dan Lydia. Senang bisa menjadi bagian dari kalian. Terima kasih sudah menjadi Kakak dan saudari yang saling berbagi dan mendukung. Terima kasih Angels! ☺
10. Kelompok Kecil Mavy: Deliyeil, Merry dan Anggita. Senang sekali bisa mengenal kalian semuanya. Melihat kalian seperti berkaca pada diri sendiri, de. Terima kasih sudah menjadi AKK yang tidak ada duanya!! ☺
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2012. Terima kasih atas segala bentuk bantuan selama saya berkuliah di sini.
12. PMK Kolose 323, terima kasih untuk komunitas yang mengajarkan saya untuk menjadi pribadi yang mengandalkan Tuhan. Melalui Kolose juga saya menemukan bakat terpendam saya. Terima Kasih ☺
13. Dan kepada seluruh pihak yang telah membantu saya dalam pengerjaan laporan Tugas Akhir yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih banyak.

Peneliti menyadari adanya kekurangan dan kesalahan dalam Laporan Tugas Akhir ini, oleh karena itu peneliti memohon saran dan kritik agar dapat diperbaiki. Peneliti berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Bandung, 20 Desember 2016

Peneliti