

ABSTRAK

Perhotelan merupakan salah satu jenis industri di bidang jasa dengan tujuan menyediakan tempat peristirahatan untuk jangka pendek maupun panjang. Kota Bandung merupakan kota dengan pembangunan yang cukup pesat dan juga sebagai salah satu tujuan wisata tentunya membuat industri perhotelan semakin menjanjikan. De'Rain Hotel merupakan salah satu hotel di Kota Bandung dan untuk dapat terus bersaing dalam industri perhotelan diperlukan perhatian lebih terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Namun pihak hotel sering menerima keluhan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini menunjukkan terjadinya gap antara persepsi hotel dan ekspektasi pelanggan.

Salah satu metode untuk membantu perusahaan dalam menghadapi gap yang terjadi antara keinginan pelanggan dengan persepsi perusahaan adalah metode *Quality Function Deployment*. Dengan menggunakan *Quality Function Deployment* akan membantu pihak perusahaan dalam menerjemahkan apa yang menjadi keinginan pelanggan yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi *Service Quality* menjadi karakteristik teknis yang diperlukan untuk memenuhi keinginan pelanggan tersebut. Pada akhir proses *Quality Function Deployment* akan menghasilkan *House of Quality* yaitu sebuah gambar untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan karakteristik teknis, *House of Quality* juga dapat membantu pihak perusahaan dalam menentukan fokus perbaikan.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 6 kualitas pelayanan dengan gap terbesar yang perlu diperbaiki yaitu kesediaan pihak hotel menjelaskan fasilitas hotel, kesigapan memberitahu pelanggan tentang jadwal pelayanan, kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, perhatian hotel terhadap setiap pelanggannya, kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan hotel, dan perhatian personal terhadap setiap pelanggan. Karakteristik teknis untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut adalah meningkatkan inisiatif karyawan, *training product knowledge*, *training standard operational procedure*, meningkatkan pengetahuan umum karyawan, *control* dari pihak hotel, meningkatkan kemampuan karyawan, merekrut karyawan yang berpengalaman, meningkatkan kepedulian karyawan, dan meningkatkan *awareness* karyawan.

Kata Kunci: Perhotelan, Kepuasan Konsumen, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*

ABSTRACT

Hospitality is one of industries in service sector with purpose providing a rest place for short or long term. Bandung is a city with rapid development and also as one of tourist destinations surely make hotel industry more promising. De'Rain Hotel is one of many hotels in Bandung City and to be able to compete in hospitality industry need more attention to service quality that provided to customers so the customer satisfaction can be fulfilled. However the hotel often receives complaints about service quality that they provided, this shows there are gap between hotel perceptions and customer expectations.

One of methods to help company to respond the gap between customer desires from company perceptions is Quality Function Deployment. By using Quality Function Deployment will assist the company in translating what the customer desires that grouped into five dimensions of Service Quality into the technical characteristics that needed to meet the customer desires. At the end of Quality Function Deployment process will produce House of Quality that is drawing for explaining the relationship between the customer desires and technical characteristics, House of Quality also can assist the company in determining the focus of improvement.

The survey results revealed that there are six service quality with the biggest gap that need to be fixed is the willingness of the hotel to explain about hotel facilities, the alertness to tell customers about the service schedule, the ability of employees to answer customer inquiries, the hotel give attention to each customer, suitability between the price and service that provided by hotel, and personal attention to each customer. Technical characteristics to improve hotel service quality is improve employees initiative, product knowledge training, standard operational procedure training, increase general knowledge of employees, control from the hotel, enhancing employee ability, recruiting experienced employee, increase employee careness, and increase employee awareness.

Key Words: *Hospitality, Customer Satisfaction, Quality Function Deployment, House of Quality*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Operasi	7
2.2 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasional	7

2.3 Pengertian Jasa	9
2.4 Karakteristik Jasa	10
2.5 Pengertian Kualitas	11
2.6 Biaya Kualitas	12
2.7 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.8 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.9 Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	14
2.10 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.10.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.10.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.11 Model Gap <i>Service Quality</i>	18
2.12 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	20
2.13 <i>House of Quality</i>	21
2.14 Pengertian Hotel.....	23
2.15 Klasifikasi Hotel.....	24
2.16 Kerangka Pemikiran.....	25
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	30
3.3 Proses Operasi De’Rain Hotel	33
3.3.1 Proses Operasi De’Rain Hotel Secara <i>Online</i>	33
3.3.2 Proses Operasi De’Rain Hotel Secara Langsung	35
3.4 Metode Penelitian.....	36

3.5 Jenis dan Sumber Data	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Perhitungan Jumlah Sampel	39
4.2 Variabel Penelitian	39
4.3 Hasil Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	41
4.3.1 Profil Responden	41
4.3.2 Uji Validitas	42
4.3.3 Uji Reliabilitas	45
4.4 Tingkat Harapan dan Kinerja De'Rain Hotel Akan Karakteristik Pelayanan..	45
4.5 <i>Gap Analysis</i>	48
4.6 Rancangan <i>House of Quality</i> De'Rain Hotel	51
4.6.1 Bagian A: <i>Customer Needs</i>	51
4.6.2 Bagian B : <i>Plannning Matrix</i>	52
4.6.3 Bagian C: <i>Technical Response</i>	55
4.6.4 Bagian D: <i>Relationship</i>	55
4.6.5 Bagian E: <i>Technical Correlation</i>	57
4.6.6 Nilai Target	58
4.6.7 <i>Absolute Importance and Relative Importance</i>	59
4.7 <i>House of Quality</i> Pada De'Rain Hotel	61
4.8 Analisis <i>House of Quality</i>	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan66

5.2 Saran.....67

DAFTAR PUSTAKA

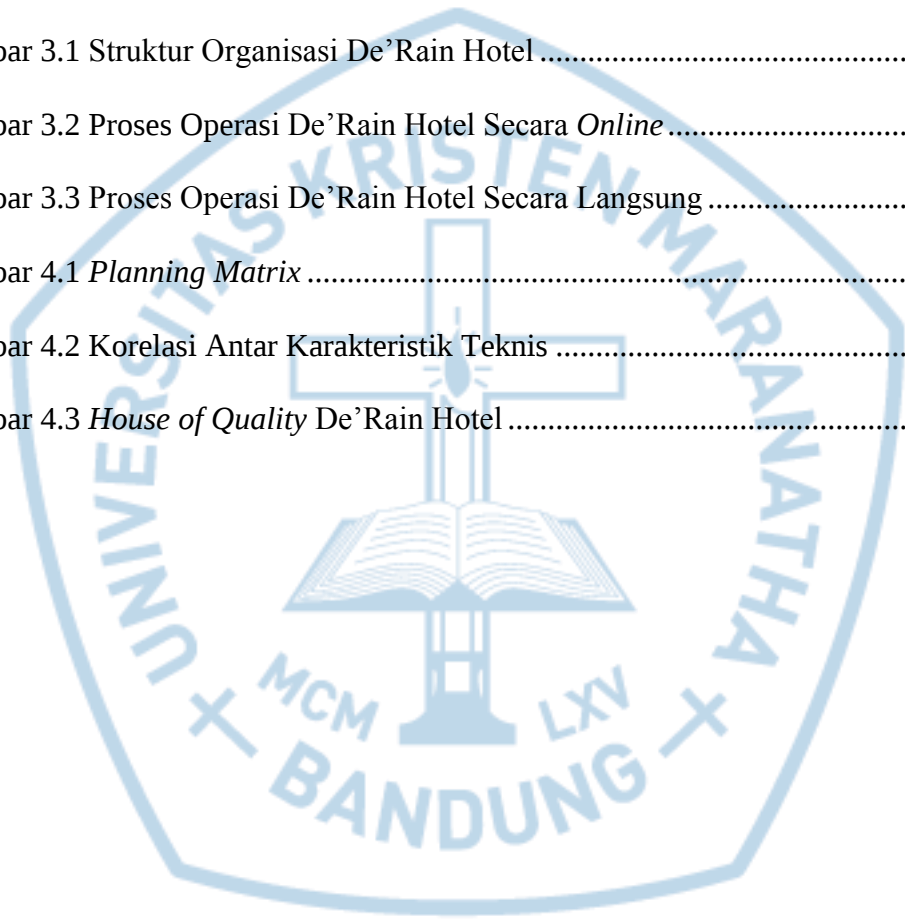
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>The Gaps Model of Service Quality</i>	19
Gambar 2.2 <i>House of Quality</i>	22
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi De’Rain Hotel	30
Gambar 3.2 Proses Operasi De’Rain Hotel Secara <i>Online</i>	34
Gambar 3.3 Proses Operasi De’Rain Hotel Secara Langsung	35
Gambar 4.1 <i>Planning Matrix</i>	53
Gambar 4.2 Korelasi Antar Karakteristik Teknis	58
Gambar 4.3 <i>House of Quality</i> De’Rain Hotel	62



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Keluhan Yang Diterima De’Rain Hotel	4
Tabel 4.1 Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4.2 Profil Responden.....	41
Tabel 4.3 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan	42
Tabel 4.4 Uji Validitas Kinerja De’Rain Hotel.....	44
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Harapan De’Rain Hotel Akan Karakteristik Pelayanan.....	46
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Kinerja De’Rain Hotel Akan Karakteristik Pelayanan	47
Tabel 4.8 <i>Gap Analysis</i>	49
Tabel 4.9 <i>Customer Needs</i>	52
Tabel 4.10 <i>Technical Response</i>	55
Tabel 4.11 Hubungan Antara <i>Customer Needs</i> dan <i>Technical Response</i>	56
Tabel 4.12 Nilai Target Dari Karakteristik Teknik De’Rain Hotel	58
Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif untuk Masing-masing Karakteristik Teknik De’Rain Hotel	60
Tabel 4.15 Urutan Tingkat Kepentingan Absout dan Relatif	63