

Abstrak

Hotel Cherry Homes merupakan salah satu usaha jasa penginapan berstandar melati yang berlokasi di sekitar Pasteur. Seiring dengan semakin banyaknya perhotelan yang berstandar sama, mengakibatkan persaingan yang semakin ketat khususnya untuk hotel-hotel yang berada di wilayah Pasteur. Hal ini disebabkan karena lokasinya tidak jauh dari Universitas Kristen Maranatha (UKM) dimana mahasiswanya banyak berasal dari luar kota. Dengan situasi seperti demikian maka Hotel Cherry Homes perlu membangun persepsi kualitas pelayanan yang baik di mata pelanggan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi dan harapan konsumen pada Hotel Cherry Homes, mengetahui posisi Hotel Cherry Homes dibandingkan dengan para pesaingnya, dan mengetahui usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan persepsi konsumen pada Hotel Cherry Homes.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara (bertanya ke pihak manajemen) dan kuesioner. Untuk kuesioner, teknik sampling yang digunakan yaitu teknik sampling purposive dengan jumlah sampel sebanyak 97 dari responden yang pernah menginap/mendengar hotel-hotel yang termasuk dalam penelitian. Metoda yang digunakan adalah metoda perceived quality yang meliputi pengujian hipotesis ketidakpuasan, Importance-Performance Analysis 4 kuadran, Correspondence Analysis (CA), Based On Rank Orders dan Importance-Performance Analysis 6 Kuadran. Dari hasil pengolahan data didapat 12 atribut yang memiliki kepentingan di atas rata-rata dengan pembagian 3 atribut berada di wilayah mutlak tertinggal, 2 atribut di wilayah bersaing, dan 5 atribut di wilayah unggul.

Berdasarkan hasil analisis, keduabelas pernyataan yang memiliki kepentingan di atas rata-rata tersebut kemudian akan dikelompokkan dan dibuat penentuan targetnya. Kelompok-kelompok tersebut akan digunakan untuk prioritas perbaikan dalam tahap usulan.

Usulan yang penulis berikan untuk Hotel Cherry Homes yaitu menyediakan dana untuk kegiatan promosi (seperti penyebaran brosur, menjadi donatur) supaya lokasi hotelnya lebih dikenal; promosi yang ditawarkan diberitahukan lewat spanduk; disediakan tempat parkir khusus untuk tamu hotel pada Hari Sabtu / hari libur dan ditambah penerangan; pemeriksaan fasilitas hotel oleh housekeeper dalam upaya meningkatkan penyediaan fasilitas hotel; upaya meningkatkan pelayanan room service 24 jam dengan diberi lembar keluhan pelanggan di setiap kamar hotel; memberikan pengarahan pada resepsionis apabila meninggalkan lobby usahakan ada yang menggantikannya; para bagian divisi Hotel Chery Homes yang memegang 'walky talky' selalu stand by ditempat masing-masing; berkaitan dengan kebersihan lingkungan hotel, dilakukan pengecekan oleh supervisor minimal seminggu sekali secara berkala; menjaga performansi sekarang terhadap biaya dan sistem pembulatan ke bawah; menjaga keindahan bangunan/taman dan tidak menghilangkan ciri khas gambar dan tulisan Cherry; berkaitan dengan kebersihan setiap kamar, yaitu dengan menjaga performansi seperti sekarang.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Perumusan Masalah.....	1-5
1.4 Pembatasan Masalah.....	1-5
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-6
1.6 Sistematika Penelitian.....	1-6
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perspektif Kualitas.....	2-1
2.2 Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>).....	2-2
2.3 Kesadaran Merek (<i>Brand Awareness</i>).....	2-3
2.4 Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>).....	2-5
2.4.1. Pengertian Persepsi Kualitas	2-5
2.4.2. Dimensi <i>Perceived Quality</i>	2-7
2.4.3. Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i>	2-8
2.4.3.1. IPA 4 Kuadran.....	2-9
2.4.3.2. IPA 6 Kuadran.....	2-10
2.4.3.3. Pengujian Hipotesis.....	2-11
2.4.3.4. <i>Correspondence Analysis</i>	2-13
2.4.3.5. <i>Based On Rank Orders</i>	2-15

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
2.5 Metode Penelitian.....	2-16
2.5.1. Teknik Pengumpulan Data.....	2-16
2.5.2. Populasi dan Sampel.....	2-17
2.5.2.1 Teknik Sampling.....	2-17
2.5.2.2 Menentukan Ukuran Sampel	2-19
2.5.3. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2-20
2.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-23
2.6.1. Pengujian Validitas Instrumen.....	2-24
2.6.1.1 Pengujian Validitas Konstruksi.....	2-24
2.6.1.2 Pengujian Validitas Isi.....	2-25
2.6.1.3 Pengujian Validitas Eksternal.....	2-25
2.6.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-25

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metoda Penelitian.....	3-1
3.2 Penelitian Pendahuluan.....	3-1
3.3 Tinjauan Pustaka.....	3-5
3.4 Pencarian Variabel Penelitian	3-5
3.5 Penyusunan Kuesioner Uji Coba.....	3-6
3.5.1. Penyusunan Indikator Penelitian.....	3-6
3.5.2. Penentuan Skala Pengukuran.....	3-7
3.6 Validitas Konstruksi.....	3-8
3.7 Pengujian Pernyataan Kuesioner.....	3-8
3.7.1. Pengujian Validitas.....	3-8
3.7.2. Pengujian Reliabilitas.....	3-9
3.8 Penentuan Jumlah Sampel.....	3-9
3.9 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.10 Pengecekan Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.11 Pengolahan Data.....	3-11

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
3.12 Analisis	3-13
3.13 Kesimpulan dan Saran.....	3-13
 BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2 Data Umum Perusahaan.....	4-2
4.2 Cara Penyebaran Kuesioner	4-4
4.3 Data Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.4 Data Kuesioner Penelitian	4-4
 BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Indikator Penelitian	5-1
5.2 Uji Validitas Konstruksi	5-1
5.3 Penyebaran Uji Coba Kuesioner Penelitian (30 Reponden)	5-2
5.4 Pengujian Validitas Uji Coba Kuesioner Penelitian...	5-2
5.5 Pengujian Reliabilitas Uji Coba Kuesioner Penelitian...	5-3
5.5.1 Pengujian Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	5-3
5.5.2 Pengujian Reliabilitas Performansi Cherry Homes...	5-4
5.6 Pengujian Hipotesis.....	5-5
5.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4 Kuadran.....	5-19
5.8 <i>Correspondence Analysis</i>	5-24
5.9 <i>Metoda Based On Rank Orders</i>	5-26
5.10 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6 Kuadran.....	5-30
5.11 Analisis Penentuan Target	5-38
5.12 Usulan	5-41
 BAB 6 PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-3

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN	
VALIDITAS KONSTRUKSI	
DATA PRIBADI	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.1	Hal-hal yang Berpengaruh Pada Penilaian dan Pemilihan Sebuah Hotel	1-2
1.2	<i>Top Of Mind</i> Hotel Berstandar Melati 3 di Sekitar Pasteur	1-4
1.3	Media yang Digunakan dalam Mengenal Sebuah Hotel	1-4
1.4	<i>Brand Recognition</i> (Pengenalan Merk) Hotel Cherry Homes	1-4
1.5	Kesediaan Pengunjung Hotel Cherry Homes Untuk Kembali Menginap Di sana	1-5
3.1	Kumpulan Variabel Penelitian Untuk Kuesioner Penelitian	3-6
5.1	Pengujian Validitas Terhadap Harapan Pelanggan dan Performansi Cherry Homes (30 responden)	5-3
5.2	Kesimpulan Pengujian Hipotesis Untuk Setiap Atribut	5-7
5.3	Nilai Rata-rata <i>Importance</i> dan <i>Perfomance</i>	5-19
5.4	Prioritas Perbaikan Kinerja Menggunakan Analisis Tingkat Kepentingan dan Perfomansi (IPA 4 kuadran)	5-22
5.5	Ranking Setiap Hotel Terhadap Setiap Atribut	5-26
5.6	Tabel Normal Baku Pernyataan 1	5-28
5.7	Tabel Nilai $\bar{Z}$	5-28
5.8	Tabel Nilai K	5-29
5.9	Tabel Nilai Y	5-30
5.10	<i>Importance Perfomance Analysis</i> 6 Kuadran	5-31
5.11	Penentuan Target	5-40
5.12	Usulan Lembar Keluhan Pelanggan Hotel Cherry Homes	5-44

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Konsep <i>Brand Equity</i>	2-3
2.2	Piramida " <i>Brand Awareness</i> "	2-4
2.3	<i>Importance Perfomance Analysis</i> 4 Kuadran	2-10
2.4	<i>Importance Perfomance Analysis</i> 6 Kuadran	2-11
2.5	Teknik Sampling	2-17
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-2
4.1	Hotel Cherry Homes	4-1
4.2	Peta Lokasi Hotel Cherry Homes	4-3
5.1	Kurva Daerah Kritis Pengujian Hipotesis Atribut 1	5-6
5.2	Bangunan Cherry Homes	5-8
5.3	Kamar Hotel Cherry Homes	5-9
5.4	Lingkungan Hotel Cherry Homes	5-10
5.5	Tempat Parkir <i>Outdoor</i> Hotel Cherry Homes	5-11
5.6	Posisi Satpam di Hotel Cherry Homes	5-16
5.7	Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i> 4 Kuadran	5-21
5.8	Hasil <i>Correspondence Analysis</i>	5-24
5.9	Kurva Normal Baku	5-26
5.10	Usulan Rute Jasa Sarana Transportasi Hotel	5-40
5.11	Usulan Tempat Parkir <i>Outdoor</i> Cherry Homes	5-42

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.1	Kuesioner Pendahuluan	L1-1
1.2	Kuesioner Penelitian	L1-2
2.1	Data Mentah Kuesioner Uji Coba (30 responden)	L2-1
2.2	Data Mentah Kuesioner Penelitian (97responden)	L2-14
2.3	Pengolahan Data	L2-18
3.1	Validitas Konstruk	
4.1	Komentar Seminar Proposal	