

ABSTRAK

Hotel X adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan yang terletak disekitar jalan Sumatera, Bandung. Pada akhir-akhir ini terdapat pesaing yang muncul di sekitar hotel tersebut, manajemen hotel khawatir pelanggan-pelanggannya akan beralih ke hotel lain. Tujuan yang akan dicapai ialah ingin mendapatkan strategi perbaikan pelayanan untuk menekan ketidakpuasan pelanggan.

Model yang digunakan untuk memecahkan masalah ini adalah model *Servqual*, model IPA 4, Uji hipotesis ketidakpuasan, dan penyebab-penyebab ketidakpuasan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei.

Tahap awal pengumpulan data ialah memberikan informasi bahwa harapan penginap terdiri atas reservasi, *check-in*, karyawan, kamar, sarapan, *check-out*, dan fasilitas. Instrumen yang dikembangkan untuk pelanggan adalah kuesioner kepentingan tingkat kinerja, tingkat konsistensi layanan, serta tingkat ketepatan janji perusahaan. Instrumen yang dikembangkan untuk pihak manajemen adalah kuesioner tingkat kepentingan dan penyebab Gap 1, ketepatan standarisasi dan penyebab Gap 2. Instrumen yang dikembangkan untuk pihak karyawan adalah instrumen konsistensi layanan, ketepatan janji perusahaan, penyebab Gap 3, serta penyebab Gap 4. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* untuk mencari responden pernah menginap di Hotel X. Teknik sampling yang digunakan untuk pihak karyawan dan manajemen adalah sampling jenuh. Sampling pelanggan berjumlah 96 orang, sampel manajemen 6 orang dan sampel karyawan 25 orang.

Hasil pengolahan data menunjukan walaupun kinerja Hotel X cukup baik, tetapi masih belum dapat memenuhi harapan pelanggan secara signifikan sehingga dapat disimpulkan terjadi ketidakpuasan. Penyebab ketidakpuasan diketahui bahwa layanan yang diberikan Hotel X tidak sesuai dengan janji yang diberikan travel biro, ketidaktahuan manajemen pusat (Jakarta) mengenai penginap di Bandung, dan penetapan standar yang salah karena manajemen pusat tidak langsung berhubungan dengan penginap di Bandung.

Usulan yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance* adalah: memberikan kursi atau sofa untuk menunggu agar penginap tidak perlu berdiri terlalu lama saat hendak menunggu giliran naik lift dan mengurangi rasa kesal menunggu lift atau lift tersebut diganti dengan kapasitas yang lebih besar, manajemen meninjau ulang peralatan *fitness* yang tersedia di *fitness center* dan mengganti peralatan yang tergolong tua, karyawan diberi pelatihan bagaimana menangani penginap yang mempunyai keinginan yang bervariasi tersebut, setiap ada penginap yang akan *check-in* ke kamar, bagian *housekeeping* atau *bellboy* diharuskan memeriksa ketersediaan lembar penggunaan *intracall* agar penginap selanjutnya dapat menikmati kemudahan penggunaan *intracall*, pihak hotel sebaiknya memeriksa kembali kondisi kolam renang hotel dan melakukan pengecatan ulang jika memang tembok yang berlumut menjadikan penginap kurang nyaman dengan keadaan kolam renang Hotel X sekarang, manajemen harus meninjau kondisi tempat *fitness*. Mereka dapat menambah penerangan agar tempat *fitness* menjadi lebih terang dan melihat kembali kondisi peralatan *fitness*. Peralatan *fitness* yang bisa diperbaiki sebaiknya didahulukan agar penginap merasa puas, *locker* tersebut diberi kunci yang bisa penginap simpan saat mereka akan menggunakan fasilitas *fitness*, membuat jadwal bagi para pengguna tempat *fitness* yang ingin menikmati layanan instruktur saat berolahraga.

Selain itu, masih dibutuhkan penelitian lebih lanjut diperlukan dari beberapa segi, yaitu: mengenai evaluasi kerja yang diusulkan dari aspek sumber daya manusia dan penelitian lebih lanjut mengenai penyebab gap 1 dan gap 2 yang disebarkan langsung di pusat (Jakarta). Serta, menambahkan teori sumber daya manusia untuk meneliti lebih lanjut mengenai penerapan evaluasi kerja.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	

1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-1
1.3 Pembatasan Masalah	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-5
1.6 Manfaat Penelitian	1-5
1.7 Sistematika Penulisan	1-6

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan	2-1
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	2-2
2.3 Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan ..	2-3
2.4 Model Pengembangan dan Penggunaan Kuisisioner Kepuasan Pelanggan	2-4
2.5 Variabel	2-5
2.6 Hipotesis	2-8
2.7 Bentuk – Bentuk Hipotesis	2-9
2.8 Karakteristik Hipotesis yang Baik	2-9
2.9 Populasi	2-9
2.10 Teknik dan Metode Pengumpulan Data	2-10
2.10.1 Kuesioner (Angket)	2-10
2.10.2 Wawancara (<i>Interview</i>)	2-11
2.10.3 Observasi	2-12

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

2.11 Sampel	2-13
2.11.1 Penentuan Ukuran Sampel	2-13
2.11.2 Teknik Sampling	2-14
2.12 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	2-18
2.12.1. Macam-macam Skala Pengukuran	2-18
2.12.2. Tipe Skala Pengukuran	2-18
2.13 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-20
2.13.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-20
2.13.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-22
2.14 Persepsi Konsumen (<i>Consumer Perception</i>)	2-24
2.15 <i>The Dynamic Perception</i>	2-24
2.16 <i>Perceptual Selection</i>	2-25
2.17 Pengertian Kualitas Jasa	2-25
2.18 Dimensi Kualitas Jasa	2-28
2.19 Model kualitas jasa	2-29
2.20 Pengukuran <i>Servqual</i>	2-31
2.21 <i>Perceived Quality</i>	2-32
2.22 Pengukuran <i>Perceived Quality</i>	2-34
2.22.1 Model <i>Servqual</i>	2-34
2.22.2 Metode Uji Hipotesis Ketidakpuasan	2-35
2.22.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	2-36

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	3-1
3.2 Penyusunan Instrumen Penelitian	3-6
3.3 Validasi Konstruk Instrumen	3-6
3.4 Uji Coba instrumen	3-7
3.5 Penyebaran Instrumen Untuk Pelanggan	3-8
3.6 Penyebaran Instrumen untuk Karyawan dan Manajemen...	3-9
3.7 Pengolahan Data	3-9

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Keseluruhan	3-9
3.7.2 Perhitungan Ketidakpuasan Pelanggan	3-9
3.7.3 Uji Hipotesis Ketidakpuasan	3-10
3.7.4 Pengolahan Data <i>Servqual</i> Gap 4	3-11
3.7.5 Pengolahan Data Gap 3 <i>Servqual</i>	3-12
3.7.6 Pengolahan Data Gap 2 <i>Servqual</i>	3-13
3.7.7 Pengolahan Data Gap 1 <i>Servqual</i>	3-14
3.7.8 Pengolahan Data Penyebab Gap 1	3-15
3.7.9 Pengolahan Data Penyebab Gap 2	3-15
3.7.10 Pengolahan Data Penyebab Gap 3	3-16
3.7.11 Pengolahan Data Penyebab Gap 4	3-16
3.7.12 <i>Importance Performance Analysis</i>	3-16
3.8 Analisis	3-17
3.9 Pengembangan Usulan	3-17
3.10 Kesimpulan dan Saran	3-18

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan di Perusahaan ..	4-4
4.2.1 Struktur Organisasi	4-4
4.2.2 Deskripsi Jabatan	4-4
4.3 Proses	4-21
4.4 Data Isian Kuesioner Penelitian	4-22
4.4.1 Hasil Isian Kuesioner Atribut Harapan Pelanggan	4-22
4.4.2 Hasil Kuesioner Tahap Uji Coba untuk Pelanggan	4-24
4.4.3 Hasil Isian Kuesioner untuk Pelanggan	4-25
4.4.4 Hasil Isian Kuesioner untuk Karyawan	4-25
4.4.5 Hasil Isian Kuesioner untuk Manajemen	4-25

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data	5-1
5.1.2 Pengolahan Data Uji Validitas dan Reliabilitas ..	5-1
5.1.2.1 Uji Validasi Konstruk	5-1
5.1.2.2 Uji Validitas Kuesioner Uji Coba	5-1
5.1.2.3 Uji Validitas Kuesioner Penelitian	5-4
5.1.2.4 Uji Reliabilitas Instrumen	5-6
5.1.3 Pengolahan Data Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut	5-9
5.1.3.1 Perhitungan Ketidakpuasan dengan Metode <i>Servqual</i>	5-9
5.1.3.2 Perhitungan Uji Hipotesis Signifikansi Ketidakpuasan	5-10
5.1.3.3 Pengolahan IPA 4	5-13
5.1.4 Pengolahan Data Gap 4	5-18
5.1.5 Pengolahan Data Penyebab Gap 4	5-21
5.1.6 Pengolahan Data Gap 3	5-22
5.1.7 Pengolahan Data Penyebab Gap 3	5-25
5.1.8 Pengukuran Gap 2	5-26
5.1.9 Pengolahan Data Penyebab Gap 2	5-26
5.1.10 Pengolahan Data Gap 1	5-27
5.1.11 Pengolahan Data Penyebab Gap 1	5-33
5.2 Analisis	5-33
5.2.1 Analisis Harapan Pelanggan	5-34
5.2.2 Analisis Penyebab Ketidakpuasan Pelanggan	5-36
5.2.3 Analisis Penyebab Ketidakpuasan	5-37
5.2.4 Analisis Ketidakpuasan	5-38
5.2.5 Perbaikan dengan Model <i>Extended</i> <i>Service Quality</i>	5-41

5.2.5.1 Analisis Gap 4	5-41
5.2.5.2 Analisis Gap 3	5-43
5.2.5.3 Analisis Gap 2	5-45
5.2.5.4 Analisis Gap 1	5-47
5.3 Pengembangan Usulan	5-49
5.3.1 Pengembangan Usulan Pada Kuadran	
<i>Underact</i>	5-52
5.3.1.1 Pengembangan Usulan Pada Kuadran	
<i>Underact</i> untuk manajemen	
Hotel X Pusat	5-53
5.3.1.2 Pengembangan Usulan Pada Kuadran	
<i>Underact</i> untuk manajemen Hotel X Cabang	
Bandung	5-54
5.3.2 Pengembangan Usulan Pada Kuadran	
<i>Maintain</i>	5-56
5.3.2.1 Pengembangan Usulan Pada Kuadran	
<i>Maintain</i> untuk manajemen	
Hotel X Pusat	5-57
5.3.2.2 Pengembangan Usulan Pada Kuadran	
<i>Maintain</i> untuk manajemen Hotel X Cabang	
Bandung	5-60
 BAB 6 PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-4
6.2.1 Saran Bagi Perusahaan	6-4
6.2.2 Penelitian Lebih Lanjut	6-4
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PRIBADI	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-3
2.2	Contoh Hubungan Variabel Independen dan Dependen	2-6
2.3	Contoh Hubungan Variabel independen, moderator dependen	2-6
2.4	Contoh hubungan variabel independen, moderator- Intervening, dependen.	2-7
2.5	Contoh Hubungan Variabel Independen-Kontrol, Dependen	2-7
2.6	Penggolongan Teknik Sampling	2-15
2.7	Nilai kesan dari kualitas	2-33
2.8	Analisis Kuadran	2-41
3.1	Sistematika Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	4-4
5.1	Perhitungan Tingkat Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepentingan Tahap Uji Coba	5-7
5.2	Perhitungan Tingkat Reliabilitas Instrumen Tingkat Kinerja Tahap Uji Coba	5-8
5.3	Perhitungan Tingkat Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepentingan Tahap Uji Coba	5-8
5.4	Perhitungan Tingkat Reliabilitas Instrumen Tingkat Kinerja Tahap Uji Coba	5-8
5.5	IPA 4 Kuadran	5-17
5.6	Diagram batang Gap 5	5-36
5.7	Hasil Pengolahan Data <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	5-39
5.8	Hasil Pengolahan Data <i>The Extended Gap Model of Service Quality</i>	5-46

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pertanyaan dan Hasil Jawaban Survei Awal	1-2
4.1	<i>Key Responsibilities General Manager</i>	4-4
4.2	<i>Key Responsibilities Director of Sales</i>	4-5
4.3	<i>Key Responsibilities Manager of Finance and Bussiness Support</i>	4-7
4.4	<i>Key Responsibilities Food and Beverage Manager</i>	4-9
4.5	<i>Key Responsibilities Executive Chef</i>	4-12
4.6	<i>Key Responsibilities Front Office Manager</i>	4-13
4.7	<i>Key Responsibilities Chief Security Officer</i>	4-15
4.8	<i>Tabel Key Responsibilities Executive Housekeeper</i>	4-17
4.9	<i>Key Responsibilities Chief Engineer</i>	4-19
4.10	Tabel Variabel-Variabel Manifes yang Terkumpul dari Hasil Penyebaran Kuesioner Tahap Dua	4-22
5.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Uji Coba untuk Variabel Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5-2
5.2	Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner untuk Variabel Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5-5
5.3	Hasil Perhitungan Rata-Rata <i>Servqual</i>	5-10
5.4	Tabel Perhitungan Ketidakpuasan Variabel Laten	5-11
5.5	Tabel Perhitungan Ketidakpuasan Variabel Manifes	5-11
5.6	Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5-14
5.7	Hasil Pengukuran Gap 4 Rata-Rata Karyawan dan Pelanggan	5-19
5.8	Hasil Pengukuran Beda Gap 4 Antara Rata-Rata Karyawan dan Pelanggan	5-20
5.9	Hasil Pengolahan Data dan Penyebab Gap 4	5-9
5.10	Hasil Pengukuran Gap 3 Rata-Rata Karyawan dan Pelanggan	5-23
5.11	Hasil Pengukuran Signifikansi Gap 3 Antara Rata-Rata Karyawan dan Pelanggan	5-24
5.12	Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap 3	5-25

DAFTAR TABEL (Lanjutan)

Tabel	Judul	Halaman
5.13	Hasil Pengolahan Data Gap 2	5-26
5.14	Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap 2	5-26
5.15	Hasil Pengukuran Gap 1 Rata-Rata Manajemen dan Pelanggan	5-28
5.16	Hasil Pengukuran Gap 1 Rata-Rata Manajemen dan Pelanggan	5-28
5.17	Hasil Pengukuran Signifikansi Gap 1 Rata-Rata Manajemen dan Pelanggan	5-30
5.18	Hasil Pengukuran Signifikansi Gap 1 Rata-Rata Manajemen dan Pelanggan	5-31
5.19	Hasil Pengolahan Data Penyebab Gap 1	5-33
5.20	Indikator-Indikator Harapan Konsumen	5-34
5.21	Rangkuman Hasil Pengujian Gap 1 s.d Gap 5	5-37
6.1	Saran-Saran untuk Variabel Gap 1 sampai Gap 4	6-3
6.2	Saran-Saran Untuk Variabel di Kuadran <i>Maintain</i> dan <i>Underact</i>	6-13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.1	Kuesioner Pendahuluan	L-3
1.2	Kuesioner Awal Konsumen	L-6
1.3	Kuesioner Karyawan	L-12
1.4	Kuesioner Manajemen	L-16
2.1	Data Mentah Pelanggan	L-33
2.2	Data Mentah Karyawan	L-67
2.3	Data Mentah Manajemen	L-71
2.4	Pengolahan Data Servqual	L-76
2.5	Pengolahan Validitas dan Reliabilitas Data Uji Coba dan Data Penelitian	L-108
3	Validasi Konstruk	L-117
4	Tabel-Tabel	L-118