

## ABSTRAK

Hotel Royal Dago adalah salah satu hotel bintang dua yang berdiri selama 19 tahun di Kota Bandung. Hotel Royal Dago ingin menaikkan klasifikasi bintangnya menjadi hotel bintang tiga. Adapun masalah yang dihadapi Hotel Royal Dago untuk mencapai spesifikasi hotel bintang tiga adalah mengenai kualitas pelayanan.

Untuk dapat mengukur kepuasan penginap maka diperlukan suatu metode yang dapat mengukur kualitas pelayanan Hotel Royal Dago. Adapun metode yang dapat digunakan untuk mengukur Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4, adalah metode Servqual menurut Zeithaml, et.al (1990). Setelah dilakukan perbandingan antara instrumen Servqual baku dengan instrumen Servqual yang dimodifikasi untuk Gap 2, Gap 3, dan Gap 4 maka didapat bahwa hasil dari Servqual yang dimodifikasi yang paling mendekati keadaan aktual di Hotel Royal Dago sehingga metode tersebut digunakan untuk mengukur Gap 2, Gap 3, dan Gap 4.

Dengan menggunakan metode Servqual yang dimodifikasi ini dibutuhkan kuesioner yang telah disebar kepada penginap sebanyak 272 responden dengan *sampling purposive*, karyawan sebanyak 48 responden dan pihak manajemen sebanyak 3 responden dengan sampling jenuh.

Hasil pengumpulan data dari penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa persepsi sebagian besar penginap lebih tinggi dari harapan mereka terhadap kualitas jasa di Hotel Royal Dago.

Dari hasil pengolahan data disimpulkan bahwa penginap belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan di Hotel Royal Dago dalam hal kerapian penampilan karyawan, ketulusan karyawan dalam menanggapi masalah penginap, ketepatan waktu karyawan untuk menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, frekuensi pemberian informasi mengenai waktu layanan akan dilakukan kepada penginap, kemampuan karyawan menjawab pertanyaan penginap secara baik, kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan terbaik penginap, kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan khusus penginap, dan inisiatif karyawan untuk menawarkan bantuan pada penginap. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Hotel Royal Dago maka penulis mengusulkan kepada pihak manajemen diantaranya dengan cara merancang seragam baru untuk karyawan, menyediakan cermin di ruang loker karyawan, tidak mengizinkan petugas *mechanic* libur pada saat *weekend*, melakukan pemeriksaan berkala untuk peralatan kamar pada hari Senin, manajer secara bergiliran ikut bertugas di *front office*, memberi *guest compliment* berupa minuman dan *snack* untuk penginap yang menunggu, karyawan menghubungi penginap melalui telepon kamar 15-30 menit ketika layanan akan dilakukan, menyediakan buku panduan wisata Kota Bandung di setiap kamar, menugaskan seorang petugas *Guest Information Service*, menyediakan layanan *Taxi-call*, melakukan kerjasama dengan *Travel Agent*, memerintahkan petugas *portier* untuk membantu membuka pintu juga membawakan barang bawaan penginap dan melakukan pembakuan standar yang berlaku ke dalam prosedur tertulis.

## **DAFTAR ISI**

ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	2-1
2.1.1 Arti Kepuasan Pelanggan .....	2-1
2.1.2 Model Kepuasan Pelanggan .....	2-3
2.1.3 Harapan/Ekspektasi Pelanggan .....	2-4
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	2-7
2.2 Populasi dan Sampel .....	2-10
2.2.1 Pengertian Populasi dan Sampel .....	2-10
2.2.2 Teknik Sampling .....	2-10
2.3 Instrumen Penelitian .....	2-14
2.3.1 Macam-macam Skala Pengukuran .....	2-14
2.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	2-17
2.4.1 Pengujian Validitas Instrumen .....	2-17
2.4.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	2-19
2.5 Kualitas Pelayanan/Jasa (Servqual) .....	2-20

2.5.1	Arti Kualitas Pelayanan .....	2-20
2.5.2	Dimensi Kualitas Jasa .....	2-21
2.5.3	Gap Servqual .....	2-24
2.5.3.1	Gap 5 .....	2-25
2.5.3.2	Gap 1 .....	2-32
2.5.3.3	Gap 2 .....	2-35
2.5.3.4	Gap 3 .....	2-35
2.5.3.5	Gap 4 .....	2-36
2.5.4	Penyebab Gap .....	2-37
2.5.5	Uji Hipotesis .....	2-44

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penentuan Model Penelitian .....	3-1
3.2	Pengumpulan Data Awal .....	3-6
3.3	Pencarian Variabel Kualitas Pelayanan .....	3-8
3.4	Pengembangan Instrumen Penelitian .....	3-10
3.3.1	Instrumen Gap 5 .....	3-10
3.3.2	Instrumen Gap 1 .....	3-12
3.3.3	Instrumen Gap 2 .....	3-13
3.3.4	Instrumen Gap 3 .....	3-14
3.3.5	Instrumen Gap 4 .....	3-15
3.5	Validasi Konstruk .....	3-15
3.6	Pengumpulan Data Awal .....	3-16
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	3-16
3.8	Pengumpulan Data Lanjutan .....	3-18
3.9	Pengolahan Data .....	3-18
3.9.1	Pengolahan Data Gap 5 .....	3-18
3.9.2	Pengolahan Data Gap 1 .....	3-19
3.9.3	Pengolahan Data Gap 2 .....	3-21
3.9.3.1	Pengolahan Data Gap 2 Baku .....	3-21
3.9.3.2	Pengolahan Data Gap 2 Modifikasi .....	3-21
3.9.4	Pengolahan Data Gap 3 .....	3-23

3.9.4.1 Pengolahan Data Gap 3 Baku .....	3-23
3.9.4.2 Pengolahan Data Gap 3 Modifikasi .....	3-25
3.9.5 Pengolahan Data Gap 4 .....	3-26
3.9.4.1 Pengolahan Data Gap 4 Baku .....	3-26
3.9.4.2 Pengolahan Data Gap 4 Modifikasi .....	3-28
3.9.6 Penarikan Kesimpulan .....	3-29
3.10 Analisis .....	3-29
3.10.1 Analisis Instrumen Terbaik .....	3-29
3.10.2 Analisis Model Konseptual Pelayanan .....	3-30
3.10.2.1 Analisis Gap 5 .....	3-30
3.10.2.2 Analisis Gap 1 .....	3-30
3.10.2.3 Analisis Gap 2 .....	3-31
3.10.2.4 Analisis Gap 3 .....	3-32
3.10.2.5 Analisis Gap 4 .....	3-33
3.11 Pengembangan Usulan .....	3-34
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>	
4.1 Data Umum Perusahaan .....	4-1
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	4-1
4.1.2 Profil Perusahaan .....	4-1
4.1.3 Struktur Organisasi .....	4-3
4.1.4 <i>Job Description</i> .....	4-4
4.1.5 Penggolongan Kelas Hotel .....	4-6
4.2 Pengumpulan Data Penelitian .....	4-7
4.2.1 Identifikasi Tambahan Variabel Harapan Penginap .....	4-7
4.2.2 Penyusunan Variabel Penelitian Awal .....	4-9
4.2.3 Validasi Konstruk Instrumen .....	4-10
4.2.4 Penentuan Sampel Penelitian .....	4-13
4.2.5 Pengumpulan Data Awal .....	4-17
4.2.6 Pengumpulan Data Lanjutan .....	4-17
4.2.7 Penyebab Gap .....	4-17
4.2.7.1 Penyebab Gap 2 .....	4-17

4.2.7.2 Penyebab Gap 3 .....	4-19
4.2.7.3 Penyebab Gap 4 .....	4-21
<b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b>	
5.1 Analisis Variabel Harapan Penginap .....	5-1
5.2 Pengolahan Data Awal .....	5-3
5.2.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	5-3
5.2.1.1 Bagi Instrumen Penginap .....	5-4
5.2.1.2 Bagi Instrumen Karyawan .....	5-6
5.3 Pengolahan Data .....	5-9
5.3.1 Uji Hipotesis Gap 5 .....	5-9
5.3.2 Uji Hipotesis Gap 1 .....	5-11
5.3.3 Uji Hipotesis Gap 2 .....	5-13
5.3.3.1 Uji Hipotesis Gap 2 Baku .....	5-14
5.3.3.2 Uji Hipotesis Gap 2 Modifikasi .....	5-15
5.3.4 Uji Hipotesis Gap 3 .....	5-17
5.3.4.1 Uji Hipotesis Gap 3 Baku .....	5-17
5.3.4.2 Uji Hipotesis Gap 3 Modifikasi .....	5-19
5.3.5 Uji Hipotesis Gap 4 .....	5-21
5.3.5.1 Uji Hipotesis Gap 4 Baku .....	5-21
5.3.5.2 Uji Hipotesis Gap 4 Modifikasi .....	5-23
5.4 Analisis Penentuan Instrumen Terbaik .....	5-25
5.4.1 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 2 .....	5-25
5.4.2 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 3 .....	5-27
5.4.3 Analisis Perbandingan Instrumen Gap 4 .....	5-29
5.5 Rangkuman Kesimpulan Uji Hipotesis .....	5-30
5.6 Analisis Gap .....	5-36
5.7 Usulan .....	5-47
5.7.1 Usulan untuk Peningkatan Kepuasan Penginap .....	5-47
5.7.2 Usulan untuk Peningkatan Klasifikasi Hotel*** .....	5-50
<b>BAB 6 PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	6-1

6.2 Saran .....	6-4
6.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	6-4
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	6-6

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
2.1	Dimensi Servqual	2-23
2.2	Instrumen Pengukuran Harapan Pelanggan Gap 5	2-26
2.3	Instrumen Pengukuran Persepsi Pelanggan Gap 5	2-28
2.4	Instrumen Pengukuran Gap 5 Jenis 2	2-28
2.5	Instrumen Pengukuran ZOT Gap 5	2-30
2.6	Instrumen Pengukuran Gap 1 Jenis 1	2-32
2.7	Instrumen Pengukuran Gap 1 Jenis 2	2-34
2.8	Instumen Pengukuran Gap 2	2-35
2.9	Instumen Pengukuran Gap 3	2-36
2.10	Instumen Pengukuran Gap 4	2-37
3.1	Nomor Pernyataan untuk Dimensi	3-9
3.2	Pernyataan Baku Instrumen Gap 5 Servqual	3-9
4.1	Variabel Harapan Penginap Hasil Kuesioner Terbuka	4-7
4.2	Pengelompokan Variabel Penelitian	4-8
4.3	Variabel Penelitian Setelah Tahap Validasi Konstruk	4-12
4.4	Jumlah Responden untuk Tiap Pernyataan di Instrumen Karyawan	4-15
5.1	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Penginap	5-4
5.2	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Karyawan	5-7
5.3	Pengujian Hipotesis Gap 5	5-10
5.4	Pengujian Hipotesis Gap 1	5-12
5.5	Pengujian Hipotesis Gap 2 Baku	5-14
5.6	Pengujian Hipotesis Gap 2 yang Dimodifikasi	5-16
5.7	Pengujian Hipotesis Gap 3 Baku	5-18
5.8	Pengujian Hipotesis Gap 3 yang Dimodifikasi	5-20

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
5.9	Pengujian Hipotesis Gap 3 Baku	5-22
5.10	Pengujian Hipotesis Gap 3 yang Dimodifikasi	5-24
5.11	Perbandingan Instrumen Gap 2	5-27
5.12	Perbandingan Instrumen Gap 3	5-29
5.13	Perbandingan Instrumen Gap 4	5-30
5.14	Kesimpulan setiap Gap	5-31

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
2.1	Paradigma Konfirmasi	2-4
2.2	Teknik Sampling	2-11
2.3	Model Konseptual Servqual	2-25
2.4	<i>Gaps Model of Service Quality</i>	2-41
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-2
3.2	Modifikasi Model Konseptual Servqual	3-6
4.1	Stuktur Organisasi Hotel Royal Dago	4-3

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
<b>1</b>	<b>Instrumen Penelitian</b>	
1.1	Kuesioner Terbuka	L1-1
1.2	Kuesioner untuk Penginap Pra-validasi Konstruk <ul style="list-style-type: none"><li>• Kuesioner Harapan Penginap</li><li>• Kuesioner Persepsi Penginap</li><li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Janji Perusahaan</li></ul>	L1-4 L1-5 L1-7 L1-9
1.3	Kuesioner untuk Karyawan Pra-validasi Konstruk <ul style="list-style-type: none"><li>• Kuesioner Kekerapan Atasan dalam Mengontrol Kinerja Karyawan</li><li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar Perusahaan</li><li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Janji Perusahaan</li></ul>	L1-11 L1-12 L1-14 L1-16
1.4	Kuesioner untuk Manajemen Pra-validasi Konstruk <ul style="list-style-type: none"><li>• Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan</li><li>• Kuesioner Keformalan Standar Spesifikasi Kualitas Jasa</li><li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar Perusahaan</li></ul>	L1-18 L1-19 L1-21 L1-23
1.5	Komentar Narasumber Validasi Konstruk <ul style="list-style-type: none"><li>• Komentar Bpk. Ir. Rudy Wawolumaja, MSc., MEng.</li><li>• Komentar Ibu Ir. Christina Wirawan, MT.</li></ul>	L1-25 L1-26 L1-27

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komentar Bpk. Rudijanto Muis, ST., MT.</li> <li>• Komentar Ibu R.R. Christina Santoso, ST., MT.</li> </ul>	L1-29 L1-30
1.6	Kuesioner untuk Penginap	L1-31
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuesioner Harapan Penginap</li> <li>• Kuesioner Persepsi Penginap</li> <li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Janji Perusahaan</li> </ul>	L1-32 L1-33 L1-34
1.7	Kuesioner untuk Karyawan	L1-35
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuesioner Kekerapan Atasan dalam Mengontrol Kinerja Karyawan</li> <li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar Perusahaan</li> <li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Janji Perusahaan</li> </ul>	L1-36 L1-37 L1-38
1.8	Kuesioner untuk Manajemen	L1-39
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan</li> <li>• Kuesioner Keformalan Standar Spesifikasi Kualitas Jasa</li> <li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar Perusahaan</li> </ul>	L1-40 L1-41 L1-42
<b>2</b>	<b>Pengumpulan Data</b>	
2.1	Data Isian Harapan Pelanggan	L2-1
2.2	Matriks Data Mentah Kuesioner Penginap	L2-2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuesioner Harapan Penginap</li> <li>• Kuesioner Persepsi Penginap</li> <li>• Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Janji Perusahaan</li> </ul>	L2-3 L2-9 L2-15

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
2.3	Matriks Data Mentah Kuesioner Karyawan • Kuesioner Kekerapan Atasan dalam Mengontrol Kinerja Karyawan • Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar Perusahaan • Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Janji Perusahaan	L2-21 L2-22 L2-23 L2-24
2.4	Matriks Data Mentah Kuesioner Manajer • Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan • Kuesioner Keformalan Standar Spesifikasi Kualitas Jasa • Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar Perusahaan	L2-25 L2-26 L2-27 L2-28
<b>3</b>	<b>Pengolahan Data</b>	
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen bagi Pelanggan • Kuesioner Harapan Penginap • Kuesioner Persepsi Penginap • Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Janji Perusahaan	L3-1 L3-2 L3-3 L3-4
3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen bagi Karyawan • Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan • Kuesioner Keformalan Standar Spesifikasi Kualitas Jasa • Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar Perusahaan	L3-5 L3-6 L3-7 L3-8

Lampiran	Judul	Hal
4	<b>Lain-lain</b>	
4.1	Tabel Distribusi Z	L4-1
4.2	Tabel Distribusi T	L4-6
4.3	Brosur Hotel Royal Dago	L4-13