

ABSTRAK

Salah satu faktor yang menjadi permasalahan di dunia pariwisata yaitu penginapan. Masih banyak tempat-tempat wisata di Indonesia yang memiliki masalah dengan tempat penginapan. Masalah-masalah tersebut antara lain tempat penginapan yang kurang layak huni atau tidak memuaskan wisatawan.

Hotel Arumdalu merupakan salah satu hotel yang terletak di kawasan Songgoriti, Kota Batu, Kab. Malang Jawa Timur. Kawasan Songgoriti merupakan salah satu objek wisata alam yang cukup terkenal dengan sumber air panasnya dan keaslian alamnya. Permasalahan muncul saat meningkatnya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Semakin banyaknya keluhan ini menandakan adanya ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen. Keluhan-keluhan ini menyangkut pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel seperti fasilitas hotel yang kurang baik seperti air panas tidak mengalir, lampu kamar mati, kamar kotor pada saat akan digunakan, dan pelayanan hotel yang kurang baik seperti permintaan konsumen yang tidak terpenuhi atau kurang tanggapnya pihak hotel pada keluhan konsumen. Oleh karena itu diperlukan suatu penelitian untuk meningkatkan kualitas untuk mengembalikan kepercayaan mengenai pelayanan yang disediakan.

Pengukuran kualitas pelayanan Hotel Arumdalu ini menggunakan metode *SERVQUAL (Service Quality)*. Metode ini untuk mengukur dan mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan dengan persepsi konsumen (Gap 5), harapan konsumen dengan persepsi manajemen (Gap 1), persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa (Gap 2), spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (Gap 3), dan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal (Gap 4), serta dilakukan pengujian hipotesis yang bertujuan mengetahui adanya perbedaan yang nyata atau tidak dari kesenjangan tersebut. Pengukuran kesenjangan ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen, pihak manajemen dan karyawan Hotel Arumdalu. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Berdasarkan pengolahan data dan analisis maka diperoleh *Total Servqual Quality (TSQ)* adalah -0,736 dan dengan masing-masing *SQi* dimensi kualitas jasa bernilai negatif. Hal ini berarti secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Arumdalu kepada konsumen masih belum memenuhi harapan konsumen. Dengan demikian maka perlu dicari penyebab-penyebab terjadinya permasalahan kualitas pelayanan yang terjadi di Hotel Arumdalu.

Setelah penyebab tersebut diketahui, diberikan usulan-usulan yang dapat mengatasi atau mengurangi permasalahan yang ada. Usulan-usulan tersebut diberikan kepada pihak manajemen dan juga karyawan Hotel Arumdalu. Selain itu diberi juga saran-saran dari penulis yang berguna untuk pengembangan Hotel Arumdalu untuk ke depannya seperti tetap mempertahankan nilai-nilai positif yang sudah ada, melakukan pengontrolan rutin, dan mengadakan pelatihan untuk karyawan.

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
1.3.1 Pembatasan Masalah	1-3
1.3.2 Asumsi.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	2-1
2.1.1 Konsep dan Pengertian Jasa	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	2-2
2.1.3 Karakteristik Jasa	2-5
2.2 Kualitas Jasa.....	2-7
2.2.1 Pengertian Kualitas	2-7
2.2.2 Konsep Kualitas Jasa.....	2-8
2.2.3 Konsep Kualitas Jasa.....	2-8
2.2.4 Manfaat Kualitas Jasa.....	2-11
2.2.5 Dimensi Kualitas Jasa	2-11
2.2.6 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	2-13
2.2.7 Model Kualitas Jasa	2-13

2.2.8	Pengukuran Kualitas Jasa.....	2-18
2.2.8.1	Cara Kerja <i>SERVQUAL</i>	2-18
2.2.8.2	Keunggulan Metode <i>SERVQUAL</i>	2-21
2.2.8.3	Kelemahan Metode <i>SERVQUAL</i>	2-21
2.2.9	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-21
2.3	Teknik dan Metode Pengumpulan Data.....	2-23
2.3.1	Wawancara (<i>Interview</i>)	2-23
2.3.2	Kuesioner (Angket)	2-23
2.3.3	Observasi	2-24
2.4	Populasi dan Sampel	2-25
2.4.1	Populasi	2-25
2.4.2	Sampel.	2-25
2.4.3	Teknik Sampling	2-28
2.5	Cara Pembentukan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	2-32
2.5.1	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	2-33
2.5.1.1	Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-33
2.5.1.2	Tipe Skala Pengukuran	2-33
2.5.2	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-37
2.5.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-38
2.5.3.1	Pengujian Validitas Instrumen	2-38
2.5.3.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-38
2.6	Uji Hipotesis Menyangkut Dua Rataan	2-40
2.7	Aplikasi Dasar SPSS	2-42
2.8	Klasifikasi Hotel	2-45
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	3-1
3.2	Penjelasan Diagram Alir Metodologi Penelitian	3-3
3.2.1	Melakukan Penelitian Pendahuluan	3-3
3.2.2	Mengidentifikasi Masalah	3-3
3.2.3	Menentukan Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-4
3.2.3.1	Pembatasan Masalah	3-4

3.2.3.2	Asumsi	3-4
3.2.4	Melakukan Studi Literatur	3-4
3.2.5	Merumuskan Masalah	3-4
3.2.6	Menetapkan Tujuan Penelitian.....	3-5
3.2.7	Melakukan Pengumpulan Data	3-6
3.2.8	Menetapkan Variabel yang akan Diukur.....	3-6
3.2.9	Menyusun Kuesioner Awal.....	2-12
3.2.10	Melakukan Pengujian Validitas Konstruksi.....	3-12
3.2.11	Menentukan Teknik Sampling	3-13
3.2.12	Menyebarkan Kuesioner Awal.....	3-13
3.2.13	Melakukan Pengujian Validitas Instrumen	3-13
3.2.14	Melakukan Pengujian Reliabilitas Instrumen	3-14
3.2.15	Melakukan Perbaikan Kuesioner	3-14
3.2.16	Menentukan Jumlah Sampel	3-15
3.2.17	Melakukan Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	3-15
3.2.18	Melakukan Pengolahan Data dan Analisis.....	3-15
3.2.19	Memberikan Usulan	3-22
3.2.20	Mengambil Kesimpulan dan Saran	3-22

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Objek Pengamatan.....	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	4-2
4.1.3	Deskripsi Pekerjaan.....	4-2
4.1.3.1	<i>Front Office Department</i>	4-2
4.1.3.2	<i>House Keeping Department</i>	4-4
4.1.3.3	<i>Food and Beverages Department</i>	4-9
4.1.3.4	<i>Accounting Department</i>	4-12
4.2	Pengumpulan Data Pendahuluan	4-12
4.2.1	Pengumpulan Data Penelitian	4-13
4.2.2	Pengumpulan Data Awal.....	4-14
4.2.2.1	Penentuan Teknik sampling dan Ukuran Sampel	4-14

4.2.2.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4-14
4.2.3	Pengumpulan Data Lanjutan	4-15
4.2.3.1	Kuesioner untuk Konsumen.....	4-15
4.2.3.1.1	Penentuan Teknik sampling dan Ukuran Sampel	4-15
4.2.3.1.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4-16
4.2.3.2	Kuesioner untuk Pihak Manajemen	4-17
4.2.3.2.1	Penentuan Teknik sampling dan Ukuran Sampel	4-17
4.2.3.2.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4-18
4.2.3.3	Kuesioner untuk Karyawan.....	4-18
4.2.3.3.1	Penentuan Teknik sampling dan Ukuran Sampel	4-18
4.2.3.3.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4-19
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
5.1	Pengolahan Data Pendahuluan.....	5-1
5.1.1	Pengujian Validitas	5-1
5.1.1.1	Pengujian Validitas Kosntruk	5-1
5.1.1.2	Pengujian Validitas Eksternal	5-1
5.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	5-3
5.2	Pengolahan Data dan Analisis Gap 5	5-3
5.2.1	Pengolahan Data dan Analisis Gap 5 Dengan Metode <i>Servqual</i>	5-3
5.2.2	Pengolahan Data dan Analisis Gap 5 dengan Uji Hipotesis	5-5
5.2.2.1	Uji Hipotesis Gap 5 per Dimensi	5-5
5.2.2.2	Uji Hipotesis Gap 5 per Pernyataan	5-7
5.2.3	Analisis Gap 5	5-10
5.3	Pengolahan Data dan Analisis Gap 1	5-12
5.3.1	Pengolahan Data dan Analisis Gap 1 dengan Metode <i>Servqual</i>	5-12
5.3.2	Pengolahan Data dan Analisis Gap 1 dengan Uji Hipotesis	5-14

5.3.2.1	Uji Hipotesis Gap 1 per Dimensi	5-14
5.3.2.2	Uji Hipotesis Gap 1 per Pernyataan.....	5-16
5.3.3	Pengolahan Data dan Analisis Penyebab Gap 1.....	5-18
5.4	Pengolahan Data dan Analisis Gap 2.....	5-21
5.4.1	Pengolahan Gap 2 per Dimensi	5-21
5.4.2	Pengolahan Gap 2 per Pernyataan.....	5-23
5.4.3	Pengolahan Data dan Analisis Penyebab Gap 2.....	5-25
5.5	Pengolahan Data dan Analisis Gap 3.....	5-28
5.5.1	Perbandingan Spesifikasi Kualitas	5-28
5.5.2	Perbandingan Penyampaian Jasa.....	5-31
5.5.3	Pengolahan Data Gap 3.....	5-33
5.5.4	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 3	5-36
5.6	Pengolahan dan Analisis Gap 4	5-42
5.6.1	Pengolahan Data Gap 4	5-43
5.6.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 4	5-44
5.7	Rangkuman Keterkaitan Antar Gap	5-47
5.8	Analisis Keterkaitan Gap	5-50
5.9	Usulan	5-59
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1.	Kesimpulan	6-1
6.2.	Saran-Saran	6-3
6.2.1.	Saran Untuk Perusahaan.....	6-3
6.2.2.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	6-3

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian Gap 5	3-7
3.2	Variabel Penyebab Gap 1 (Untuk Manajemen)	3-8
3.3	Variabel Penyebab Gap 2 (Untuk Manajemen)	3-9
3.4	Variabel Penyebab Gap 3 (Untuk Karyawan)	3-10
3.5	Variabel Penyebab Gap 3 (Untuk Karyawan)	3-11
3.6	Penentuan Gap 2	3-20
3.7	Penentuan Gap 3	3-21
5.1	Hasil Pengujian Validitas Persepsi Konsumen	5-2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Harapan Konsumen	5-2
5.3	Rata-rata Servqual per Dimensi Gap 5	5-4
5.4	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 (per dimensi)	5-5
5.5	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 (per pernyataan)	5-7
5.6	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual Untuk Gap 1	5-12
5.7	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk Gap 1 (Dimensi)	5-14
5.8	Hasil Pengujian Hipotesis Untuk Gap 1 (Pernyataan)	5-16
5.9	Variabel Penyebab Gap 1	5-18
5.10	Pengolahan Data Gap 2 per Dimensi	5-22
5.11	Pengolahan Data Gap 2 per Pernyataan	5-23
5.12	Hasil Skor Penyebab Gap 2	5-25
5.13	Perbandingan Spesifikasi Kualitas Jasa Menurut Manajemen dan Karyawan	5-28
5.14	Perbandingan Penyampaian Jasa	5-31
5.15	Pengolahan Data Gap 3	5-33
5.16	Variabel Penyebab Gap 3	5-36
5.17	Pengolahan Data Gap 4	5-43

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.18	Variabel Penyebab Gap 4	5-45
5.19	Keterkaitan Antar Gap	5-47
5.20	Lembar Kontrol Pembersihan Kamar	5-60
5.21	Lembar Kontrol Pembersihan Toilet	5-61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konsep Kualitas Jasa	2-16
2.2	Model Konsep Kualitas Jasa yang Disempurnakan	2-17
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-22
2.4	Teknik Sampling	2-28
3.1	Diagram Alir Metodologi Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi Hotel Arumdalu	4-2
5.1	Rata-rata <i>Servqual</i> per Dimensi Gap 5	5-4
5.2	Rata-rata <i>Servqual</i> per Dimensi Gap 1	5-13
5.3	Diagram Batang Harapan Konsumen & Persepsi Manajemen	5-13
5.4	Diagram Batang Spesifikasi Kualitas Jasa & Persepsi Manajemen	5-22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian Untuk Konsumen	L1-1
2	Kuesioner Penelitian Untuk Manajemen	L2-1
3	Kuesioner Penelitian Untuk Karyawan	L3-1
4	Jawaban Kuesioner Awal Konsumen	L4-1
5	Hasil Pengujian SPSS (Validitas dan Reliabilitas	L5-1
6	- Jawaban Kuesioner Lanjutan (Persepsi dan Harapan Konsumen serta Bobot Dimensi Kualitas Jasa	L6-1
	- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen	L6-21
	- Jawaban Kuesioner Performansi Standar Pelayanan	L6-22
	- Jawaban Kuesioner Penilaian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan dan Fasilitas yang diberikan Hotel Arumdalu	L6-23
	- Jawaban Kuesioner Persepsi Manajemen Terhadap Hotel Arumdalu dan Operasinya	L6-24
	- Jawaban Kuesioner Persepsi Karyawan Terhadap Hotel Arumdalu dan Operasinya	L6-24
	- Jawaban Kuesioner Penilaian Pemenuhan Janji untuk Memberikan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen	L6-25
7	Perhitungan Pengolahan Data Gap 5	L7-1
8	- Perhitungan Pengolahan Data Gap 1	L8-1
	- Perhitungan Pengolahan Data Gap 2	L8-15
	- Perhitungan Pengolahan Data Gap 3	L8-16
	- Perhitungan Pengolahan Data Gap 4	L8-17
9	Tabel Statistik : Nilai-nilai r Produk Moment dan Tabel Luas di Bawah Kurva Normal	L9-1