

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL XYZ MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

PUTRI RAGIL PURNANINGSIH

Program Studi Teknik Industri, Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura

putrieraghiel@yahoo.com

Abstract- Hotel XYZ explain that reporting customer complaints related to facilities such as facilities and services that are less good. Based on observations of a complaint with every departemen then, to the holding of the study to measure how much the level of interest and satisfaction level of service to customer satisfaction at the Hotel XYZ. The purpose of this research is knowing the level of satisfaction and a customer, determine what attribute the service that needs to be prioritized, the analysis of gaps (gap) between the level of satisfaction and a customer, and made a proposal to improve the quality of service at the Hotel XYZ.

*The *SERVQUAL*, which is used in this study to measure the gap between consumer perceptions of service and the expectation, while the *Importance-Performance Analysis (IPA)* be used to analyze the appropriateness of and the performance of services, as well as the proposed improvements to do.*

Based on the results of research has been done by the average satisfaction level of the Hotel Merpati Pontianak to 20 atributes the quality of service is 3.860. But there are some attributes that must be improved as about the condition of the building when he's doing the spread of the questionnaire and other attributes that has a value of the level of satisfaction is low and a high number of attributes that indicated on the service employees to visitors. proposed improvments that can be done to improve the quality of the attributes of the building condition by performing the checks, maintenance and improvement of the condition of the room and hotel facilities on a regular basis and can make a regular schedule or route area that should be prioritized for checking, maintenance and repair. To determine the conditions that need to be repaired, it can be done by specialized employees who are able to perform such work. Whereas the proposed improvement in employee services namely, with the addition of employees there are parts that need immediate attention but existing employees can not cope. A system of reward, punishment, training and

briefing also can be done to improve the performance and morale of employees in order to know and understand the responsibilities of work, know the condition of the working environment, to improve the performance and knowledge customer service.

*Keyword ; The quality of service, *SERVQUAL*, *Importance-Performance Analysis**

1. Pendahuluan

Hotel merupakan industri jasa yang memberikan layanan berupa penyediaan ruangan dengan berbagai macam fasilitas, telah banyak hotel yang dibangun di Kalimantan Barat. Hotel XYZ mempunyai predikat bintang 3 yang diberikan berdasarkan fasilitas yang dimiliki. Sumber utama pemasukan hotel adalah dari para pelanggan yang menginap di Hotel XYZ. Pengembangan dan fasilitas pendukung yang tersedia didalam hotel merupakan pelayanan tambahan untuk pelanggan dalam usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan hotel. Fasilitas pendukung yang menarik tersedia pada hotel membuat masyarakat menjadi lebih tertarik dalam memilih tempat penginapan yang lebih baik. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin besar pula keuntungan yang akan diperoleh. Adapun tugas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel tidak luput dari bagian personalia. Bagian personalia juga mengatur administrasi dan kinerja hotel, bagian personalia hotel xyz juga bertugas memonitoring fasilitas dan pelayanan yang ada dihotel. Bagian personalia hotel xyz menerangkan bahwa ada beberapa departemen yang melaporkan keluhan pelanggan terkait fasilitas dan pelayanan yang ada dihotel. Tiga departemen yang sering mendapatkan keluhan dari pelanggan hotel adalah :

1. Departemen *Front Office*, yaitu departemen yang mengatur fasilitas dan pelayanan yang ada di hotel. Keluhan yang terjadi seperti keadaan gedung yang kurang baik dengan banyaknya keluhan sebanyak 22 % daripengunjung yang datang dalam 6 bulan terakhir.

2. Departemen *Housekeeping*, yaitu departemen yang berfungsi memonitoring pelayanan kebersihan kamar. Keluhan yang sering diterima adalah kondisi kamar yang lama dibersihkan. Sebanyak 30 % dari pengunjung yang datang dalam 6 bulan terakhir mengeluhkan kondisi kamar yang kurang bersih dan pelayanan kamar yang sering terlambat datang.
3. *Departemen Food and Beverage*, yaitu departemen yang berfungsi menyediakan konsumsi pelanggan (makanan dan minuman) yang ada di hotel seperti restoran dan *coffee shop* dengan banyaknya keluhan seperti lamanya penyajian sebanyak 21 % dari pengunjung yang datang dalam 6 bulan terakhir.

Departemen Food and Beverage, yaitu departemen yang berfungsi menyediakan konsumsi pelanggan (makanan dan minuman) yang ada di hotel seperti restoran dan *coffee shop* dengan banyaknya keluhan sebanyak 21 % dari pengunjung yang datang dalam 6 bulan terakhir.

Berdasarkan pengamatan terhadap keluhan pada tiap departemen, terdapat pelanggan yang mengeluh tentang kondisi gedung atau fasilitas hotel yang diharapkan pelanggan. Pihak hotel belum dapat memberikan yang sesuai dengan harapan pengunjung bahwa kondisi gedung atau fasilitas hotel belum memenuhi tingkat kepuasan pelanggan yang sesuai dengan harapan. Serta terdapat pula keluhan pada pelayanan oleh karyawan yang kurang cepat atau tanggap kepada pelanggan yang memerlukan bantuan, sehingga pelayanan karyawan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa perlu diadakannya penelitian untuk mengukur seberapa besar tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan layanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Merpati dengan tujuan akhirnya memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan hotel.

2. Teori Dasar

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Wijaya, 2011:9).

Menurut Kotler dan Armstrong (2006: 266) jasa merupakan semua kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tak terwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Contohnya perbankan, hotel, maskapai

penerbangan, pengecer, persiapan jasa dan jasa perbaikan rumah.

Menurut Wijaya, T (2011:11) Kualitas jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan dan konsumen.

Servqual merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi dan dapat digunakan oleh manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana tingkat kepentingan konsumen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan. Konsep *servqual* digunakan untuk menghitung *gap* antara persepsi konsumen terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut ini adalah persamaannya sebagai berikut (Wijaya, T., 2011:72):

$$Q = P (\text{Perceived service}) - E (\text{Expected service})$$

Keterangan :

Q = Kualitas Pelayanan (*Quality of Service*)

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi- atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik ini dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diminati. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian, yaitu perbandingan skor kinerja perusahaan (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*). Tingkat kesesuaian ini nantinya akan menentukan urutan maupun prioritas faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Nasution, 2005:63).

3. Hasil Penelitian

Hasil kuesioner terbuka diberikan kepada responden untuk di isi dengan tujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan selama menginap di hotel xyz. Atribut pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa terdapat pada tabel 1.:

Tabel 1. Atribut Pelayanan Jasa

No.	Atribut Pelayanan
1	Keadaan gedung dalam kondisi yang baik
2	Memiliki fasilitas AC yang memadai di dalam kamar
3	Penggunaan teknologi yang modern
4	Tempat parkir luas dan bersih
5	Penampilan karyawan rapi dan menarik
6	Pelayanan Hotel yang cepat dan akurat
7	Prosedur Pelayanan jelas
8	Penyelesaian keluhan dengan baik
9	Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan
10	Karyawan melayani dengan cepat
11	Keamanan barang bawaan
12	Keramahan Karyawan
13	Kesopanan Karyawan
14	Keamanan pengunjung
15	Rasa aman dalam menerima pelayanan
16	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik
17	Karyawan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pelanggan
18	Karyawan mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan
19	Kamar hotel yang bersih dan nyaman
20	Fasilitas hotel yang lengkap

Berdasarkan jumlah pelanggan Hotel XYZ yang menginap terdapat 14731 pelanggan yang di dapat dari jumlah pelanggan pada bulan November 2015 sampai bulan April 2016. Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Diasumsikan tingkat kepercayaan 90%, maka diperoleh nilai $e = 100\% - 90\% = 10\%$ atau 0,1, maka diperoleh nilai n sebagai berikut:

$$n = \frac{14.731}{1 + 14.731(0,1)^2}$$

= 99,326 dibulatkan menjadi 100 sampel

Pengukuran uji validitas masing-masing pertanyaan pada kuisisioner menggunakan persamaan *Product Moment Pearson*. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Software SPSS version 21*. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966. Apabila r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka atribut tersebut dinyatakan valid. Hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kepuasan

No	Atribut Pelayanan	r Tabel	r Hitung	Ket
1	Keadaan gedung dalam kondisi yang baik	0,1966	0,403	Valid
2	Memiliki fasilitas AC yang memadai di dalam kamar	0,1966	0,502	Valid
3	Penggunaan teknologi yang modern	0,1966	0,503	Valid
4	Tempat parkir luas dan bersih	0,1966	0,543	Valid
5	Penampilan karyawan rapi dan menarik	0,1966	0,447	Valid
6	Pelayanan Hotel yang cepat dan akurat	0,1966	0,411	Valid
7	Prosedur Pelayanan jelas	0,1966	0,400	Valid
8	Penyelesaian keluhan dengan baik	0,1966	0,408	Valid
9	Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan	0,1966	0,469	Valid
10	Karyawan melayani dengan cepat	0,1966	0,501	Valid
11	Keamanan barang bawaan	0,1966	0,431	Valid
12	Keramahan Karyawan	0,1966	0,676	Valid
13	Kesopanan Karyawan	0,1966	0,647	Valid
14	Keamanan pengunjung	0,1966	0,498	Valid
15	Rasa aman dalam menerima pelayanan	0,1966	0,406	Valid
16	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik	0,1966	0,556	Valid
17	Karyawan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pelanggan	0,1966	0,310	Valid
18	Karyawan mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan	0,1966	0,415	Valid
19	Kamar hotel yang bersih dan nyaman	0,1966	0,236	Valid
20	Fasilitas hotel yang lengkap	0,1966	0,237	Valid

Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan *software SPSS 21*. Hasil kuisisioner reliabel jika nilai koefisien *Cronbach's alpha* secara keseluruhan pada item atribut pertanyaan lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Uji Reliabel Tingkat Kepuasan

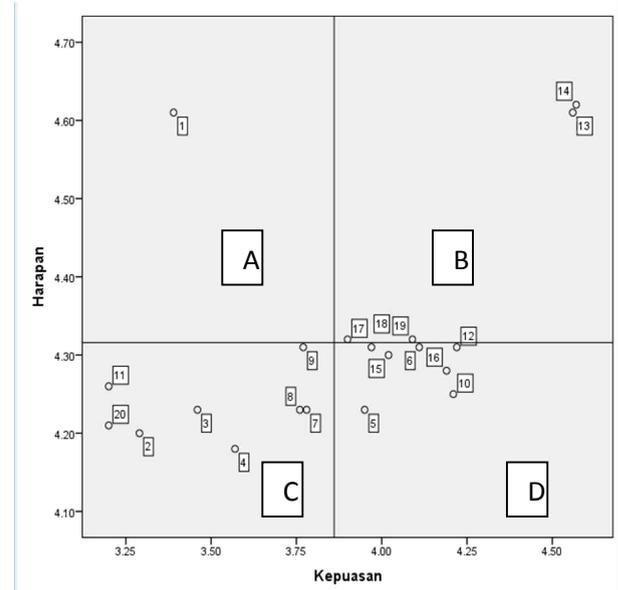
No	Atribut Pelayanan	r Tabel	r Hitung	Ket
1	Keadaan gedung dalam kondisi yang baik	0.1966	0.708	Reliabel
2	Memiliki fasilitas AC yang memadai di dalam kamar	0.1966	0.702	Reliabel
3	Penggunaan teknologi yang modern	0.1966	0.703	Reliabel
4	Tempat parkir luas dan bersih	0.1966	0.701	Reliabel
5	Penampilan karyawan rapi dan menarik	0.1966	0.711	Reliabel
6	Pelayanan hotel yang cepat dan akurat	0.1966	0.712	Reliabel
7	Prosedur Pelayanan jelas	0.1966	0.709	Reliabel
8	Penyelesaian keluhan dengan baik	0.1966	0.708	Reliabel
9	Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan	0.1966	0.701	Reliabel
10	Karyawan melayani dengan cepat	0.1966	0.702	Reliabel
11	Keamanan barang bawaan	0.1966	0.708	Reliabel
12	Keramahan karyawan	0.1966	0.702	Reliabel
13	Kesopanan karyawan	0.1966	0.703	Reliabel
14	Keamanan pengunjung	0.1966	0.702	Reliabel
15	Rasa aman dalam menerima pelayanan	0.1966	0.709	Reliabel
16	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik	0.1966	0.706	Reliabel
17	Karyawan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pelanggan	0.1966	0.715	Reliabel
18	Karyawan mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan	0.1966	0.713	Reliabel
19	Kamar hotel yang bersih dan nyaman	0.1966	0.716	Reliabel
20	Fasilitas hotel yang lengkap	0.1966	0.716	Reliabel

Hasil dari perhitungan rata-rata *gap* secara keseluruhan pada masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Gap Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Kepuasan	Harapan	Gap
1	<i>Tangibles</i>	3,628	4,293	-0,665
2	<i>Reliability</i>	3,77	4,256	-0,486
3	<i>Responsibility</i>	3,876	4,273	-0,396
4	<i>Assurance</i>	4,201	4,406	-0,205
5	<i>Emphaty</i>	3,645	4,265	-0,62

Langkah selanjutnya adalah membuat diagram Kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran dengan skala prioritas tertentu sesuai dengan hasil pengolahan data kuesioner mengenai tingkat kepuasan dan tingkat harapan Hotel XYZ seperti yang terlihat pada Gambar 4.1.



Gambar 1. Diagram Kartesius tingkat kepuasan dan harapan pada Hotel XYZ

Langkah selanjutnya adalah memberikan usulan perbaikan pada pelayanan hotel xyz, agar kepuasan pelanggan dapat segera tercapai dan terealisasi. Usulan perbaikan dilakukan sesuai dengan hasil yang didapatkan dari diagram kartesius, dimana hanya terdapat 1 atribut pada kuadran A yang menjadi prioritas, dan 1 atribut pada kuadran C karena nilai tingkat kepuasannya rendah sedangkan nilai tingkat kepentingannya tinggi. Usulan perbaikan pada Hotel XYZ adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Usulan Perbaikan Kualitas Pelanggan

No	Atribut	Usulan perbaikan
1	Kondisi gedung	- Melakukan pengecekan ruangan secara berkala
		- Mengadakan perawatan dan perbaikan
		- Menyediakan tenaga perbaikan bangunan
2	Karyawan melayani dengan cepat (pelayanan karyawan)	- Pelatihan pada karyawan baru dan karyawan lama
		- Sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i>
		- Melakukan <i>briefing</i>
		- Penambahan karyawan

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, beberapa kesimpulan yang dapat dibuat sebagai berikut :

1. Rata-rata tingkat kepuasan Hotel XYZ untuk 20 atribut kualitas pelayanan adalah 3,860. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Hotel XYZ sudah cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tertinggi adalah atribut kesopanan karyawan sebesar 4,57 dan nilai paling kecil adalah atribut sembilan dan duapuluh yaitu karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan, dan atribut karyawan berusaha memahami kebutuhan dan harapan pelanggan sebesar 3,20. Sedangkan dimensi SERVQUAL yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *assurance* (jaminan) sebesar 4,201, dan tingkat kepuasan terendah adalah dimensi *tangibles* (bukti fisik) sebesar 3,628. Rata-rata tingkat harapan Hotel XYZ untuk 20 atribut kualitas pelayanan adalah 4,316 hal ini menunjukkan bahwa Hotel XYZ mempunyai harapan yang cukup tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat harapan tertinggi adalah atribut kesopanan karyawan sebesar 4,62 dan nilai paling kecil terdapat pada atribut keempat yaitu tempat parkir yang luas dan bersih sebesar 4,18. Sedangkan dimensi SERVQUAL yang memiliki tingkat harapan tertinggi adalah dimensi *assurance* (jaminan) sebesar 4,406, dan tingkat harapan terendah adalah dimensi *reliability* sebesar 4,256.
2. Atribut pelayanan yang perlu diperbaiki berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* pada tingkat kepuasan dan harapan tiap dimensi yaitu, terdapat 1 atribut pada kuadran A atau kuadran prioritas tinggi yang perlu diperbaiki yaitu atribut tentang kondisi gedung, dan 1 atribut pada kuadran C perlu diperbaiki karena nilai tingkat kepuasannya rendah tetapi nilai tingkat kepentingannya tinggi dan mendekati pada nilai rata-rata pada kuadran A atau kuadran prioritas utama berada di bawah nilai rata-rata dan tingkat harapannya tinggi yaitu atribut karyawan melayani dengan cepat.
3. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Hotel XYZ yaitu dengan cara ;
 - a. Pengecekan ruangan secara berkala
Pihak hotel dapat melakukan pengecekan kondisi ruangan atau gedung serta fasilitas hotel secara berkala atau dapat membuat jadwal rutin dan rute pada bagian mana yang harus diprioritaskan untuk diperiksa

- kondisinya, apakah masih bisa digunakan atau harus segera diperbaiki.
- b. Mengadakan perawatan dan perbaikan
Perawatan diperlukan pada bagian-bagian tertentu pada gedung atau fasilitas hotel agar dapat secara cepat pihak hotel mengetahui apabila terdapat kondisi yang harus diperbaiki, dan agar segera ditangani oleh karyawan khusus untuk melakukan perbaikan.
 - c. Menyediakan tenaga perbaikan bangunan.
Tenaga khusus untuk melakukan pekerjaan yang memerlukan keahlian sesuai dengan yang diperlukan pihak hotel untuk pengecekan, perawatan serta perbaikan gedung, ruang kamar dan fasilitas hotel lainnya. Jika terjadi masalah pada salah satu bagian dari hotel, tenaga kerja khusus dapat memperbaiki secara tepat.
 - d. Penambahan karyawan
Penambahan karyawan dilakukan pada bagian-bagian yang perlu penanganan, cepat namun karyawan belum bisa menangani. Contohnya, pada bagian *laundry* dan karyawan yang membersihkan kamar setelah pengunjung *check out*.
 - e. Melakukan sistem *reward* dan *punishment*
Dengan melaksanakan system ini maka pihak hotel dapat memperbaiki kinerja dan semangat karyawan untuk selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung.
 - f. Melakukan *training* pada karyawan baru dan pelatihan bertahap pada karyawan lama.
Training pada karyawan baru dilakukan agar karyawan tersebut paham dan mengerti tentang tugas-tugas dan apa saja yang harus dilakukan dalam lingkungan kerja dan untuk mengetahui kondisi lingkungan kerja yaitu kondisi hotel tersebut. Sedangkan pelatihan yang dilaksanakan oleh karyawan lama, untuk meningkatkan kinerja dan pengetahuan karyawan tentang pelayanan konsumen. Pelatihan karyawan lama dilakukan secara bertahap sesuai dengan bagian-bagian yang terdapat pada hotel.
 - g. *Briefing*
Briefing dapat dilakukan pada setiap akhir pekan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Agar pihak hotel dapat mengetahui system kerja yang sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat mencari solusi apabila terjadi suatu masalah atau pelayanan yang membuat pengunjung mengeluh.

Referensi

- [1] Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen KualitasJasa*. Edisi kesatu. PT Indeks, Jakarta.
- [2] Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- [3] Kotler, Philip dan Amstrong, G. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 2*. PT. Indeks, Jakarta.

Biografi

Putri Ragil Purnaningsih lahir di Pontianak, pada tanggal 5 Juni 1991, anak ketiga dari 4 bersaudara dari pasangan ibu Yetty Ayudha dan Bapak Rustyantoro, A,md. Penulis memulai pendidikan di MIN Rasau Jaya, Kubu Raya dan lulus pada tahun 2002, kemudian melanjutkan ke SMPN 1 Rasau Jaya, Kubu Raya dan lulus pada tahun 2005, melanjutkan lagi di SMAN 1 Rasau Jaya dan lulus pada tahun 2008. Penulis melanjutkan perguruan tinggi pada tahun 2008 dan diterima sebagai mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura, Pontianak.