

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI
HOTEL GOLDEN TANJUNG BALAI KARIMUN**

SKRIPSI



Oleh:
Timas Yose Sestra
140410007

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL GOLDEN TANJUNG BALAI KARIMUN

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Timas Yose Sestra
140410007**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 01 Februari 2018
Yang membuat pernyataan,

Timas Yose Sestra
140410007

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL GOLDEN TANJUNG BALAI KARIMUN

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Timas Yose Sestra
140410007**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 03-02-2018

**I Gede Asta Wido Herawan, S.T., M.T.
Pembimbing**

ABSTRAK

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan produk dan layanan. Hotel Golden adalah salah satu layanan tempat penginapan yang berada di Tanjung Balai Karimun. Hotel Golden memiliki masalah menurunnya jumlah pelanggan setiap bulan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Hotel Golden dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis *Servqual* menunjukkan adanya gap antara persepsi dan ekspektasi. Pada hasil *Importance Performance Analysis* dari 22 atribut penilaian, di dalam kuadran A terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama tetapi kinerjanya kurang yaitu Kemampuan berkomunikasi sesuai keinginan, Tempat parkir yang memadai dan aman, Karyawan yang cepat dan tanggap, dan Karyawan melayani dengan tepat sesuai permintaan. Kuadran B terdapat 6 atribut yang sudah sesuai dengan harapan pelanggan yaitu Hotel yang bersih, Pelayanan yang memuaskan dari awal, Karyawan mau menerima kritikan, Sikap ramah dan sabar, Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah, dan Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi konsumen. Kuadran C terdapat 6 atribut yang dinilai biasa-biasa saja kinerjanya yaitu Memberikan perhatian khusus, Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, Desain dan tata letak yang baik, Pelayanan yang cepat dan tepat, Sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pelanggan, dan Jaminan rasa nyaman atas jasa. Kuadran D terdapat 6 atribut yang dinilai berlebihan kinerjanya oleh pelanggan yaitu Menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan, Keakuratan dalam pelayanan, Prosedur pelayanan mudah dimengerti, Penampilan karyawan rapi dan bersih, Rasa aman dalam memberikan pelayanan, dan Memahami kebutuhan dan harapan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kualitas, *Service Quality (Servqual)*

ABSTRACT

The hospitality industry is a service industry that combines products and services. Hotel Golden is one of the services of hospitality that located in Tanjung Balai Karimun. Hotel Golden has the problem of decreasing the number of customers every month. Therefore, the researcher wanted to evaluate the quality of Golden Hotel service by using Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Servqual analysis results show there was a gap between customer perceptions and expectations. In the Importance Performance Analysis results from 22 attributes of assessment, in A quadrant there are 4 attributes that become the main priority but its performance is less The ability to communicate as desired, adequate parking space and safe, Employees are fast and responsive, and Employees serve exactly on demand . In B quadrant, there are 6 attributes that are in accordance with the expectations of the customer is a clean Hotel, Service satisfactory from the beginning, Employees are willing to accept criticism, Friendly and patient attitude, Employees provide information clearly and easily, and Employees willing to help the difficulties faced by consumers. In C quadrant, there are 6 attributes that are considered mediocre performance that is Giving special attention, Availability of adequate facilities and infrastructure, Design and layout is good, Fast and accurate service, Really pay attention to the interests of customers, and Guarantee sense of comfort for the services . In D quadrant, there are 6 attributes that are considered excessive performance by the customer is Resolving the problem as promised, Accuracy in service, Service procedures easy to understand, Appearance of clean and tidy employees, Sense of secure in providing services.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality (Servqual), Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Amrizal, S.Kom., M.SI. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam;
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
4. Bapak I Gede Asta Wido Herawan, S.T., M.T. selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;

5. Seluruh dosen Teknik Industri dan staff Universitas Putera Batam, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini semoga bermanfaat bagi penulis di masa yang akan datang;
6. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang telah memberikan nasihat, doa, dan dukungan moral sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan;
7. Pihak Hotel Golden yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar;
8. Teman-teman seangkatan yang saling memotivasi dalam proses pengerjaan skripsi ini;
9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 01 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan.....	5
1.6 Manfaat.....	5
1.6.1 Manfaat secara teoritis.....	5
1.6.2 Manfaat secara praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori Dasar	7
2.1.1 Jasa.....	7
2.1.2 Hotel	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.5 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	20
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3.1 Sumber Data	29
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Metode Analisa.....	30
3.4.1 Dimensi <i>Servqual</i>	30
3.4.2 Uji Validitas Data	32
3.4.3 Uji Reliabilitas Data	33
3.4.4 Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i>	34
3.4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	35
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.5.1 Lokasi Penelitian	35
3.5.2 Waktu Penelitian.....	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 37
4.1 Profil Hotel Golden.....	37
4.2 Profil Responden Penelitian	38
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2 Responden Berdasarkan Umur	39
4.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
4.2.4 Responden Berdasarkan Kewarganegaraan.....	40
4.3 Hasil Penelitian.....	41
4.3.1. Uji Validitas.....	41
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	42
4.4 Pembahasan	44
4.4.1 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen (<i>Servqual</i>).....	44
4.4.2 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	46
4.4.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	48
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 59
5.1. Kesimpulan.....	59

5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Kamar	2
Gambar 2.1 Matriks Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	22
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Desain Penelitian	27
Gambar 3.2 Denah Lokasi Hotel Golden	35
Gambar 4.1 Hotel Golden.....	37
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Umur	39
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Kewarganegaraan.....	40
Gambar 4.6 Kuadran Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan Hotel Golden	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung Hotel	28
Tabel 3.2 Tabel Instrumen dimensi <i>Servqual</i>	30
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.2 Kriteria Indeks Koefisien Korelasi.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.4 Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen Per Atribut	44
Tabel 4.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen Per Dimensi	45
Tabel 4.6 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian.....	47
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja	49

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	28
Rumus 3.2 Uji Validitas.....	33
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas	33
Rumus 3.4 Rata-Rata Kinerja	34
Rumus 3.5 Rata-Rata Kepentingan	34