

**ANALISIS KRITERIA PELAYANAN HOTEL DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Sahrinuddin

190410020

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

ANALISIS KRITERIA PELAYANAN HOTEL DI KOTA BATAM

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

memperoleh gelar sarjana



Oleh:

Sahrinuddin

190410020

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sahrinuddin
NPM : 190410020
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul: **Analisis Kriteria Pelayanan Hotel di Kota Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 23 Januari 2024


METTAI
TEKNIK
006AKX72005830
Sahrinuddin
190410020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KRITERIA PELAYANAN HOTEL DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh
Sahrinuddin
190410020

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti yang tertera dibawah ini

Batam, 23 Januari 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the printed name of the supervisor.

Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
Pembimbing

ABSTRAK

Salah satu akomodasi yang sangat dibutuhkan untuk mendukung pariwisata adalah tersedianya hotel atau penginapan. Hal inilah yang membuat para pengusaha khususnya dibidang perhotelan berlomba-lomba untuk mengembangkan bisnisnya guna menarik para pengunjung. KTM Resort merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi yang paling diminati para wisatawan domestik maupun mancanegara karena lokasinya yang berada di pinggir laut berbatasan langsung dengan selat Singapura. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis standar kriteria pelayanan hotel di kota Batam berdasarkan klasifikasi hotel tersebut. Data yang telah diperoleh dari kuesioner Voice of Customer (VoC) kemudian akan digunakan sebagai panduan dalam membangun House of Quality (HoQ). Berdasarkan perhitungan House of Quality (HoQ) diketahui ada 5 kriteria karakteristik pelayanan yang memiliki nilai prioritas tertinggi yaitu Hotel memiliki Restoran dan Bar dengan nilai Tingkat Kepentingan Relatif (TKR) sebesar 11%, Fasilitas *gym, spa massage* dan *sport healing* dengan nilai TKR sebesar 10.2%, Ketersediaan fasilitas toilet dan kamar mandi yang bersih dengan nilai TKR sebesar 8.84%, Bangunan hotel yang mewah dengan nilai TKR sebesar 6.55% dan Desain *interior* dan *eksterior* dengan nilai TKR sebesar 5.66%.

Kata kunci: *HOQ*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *QFD*.

ABSTRACT

One of the accommodations that is needed to support tourism is the availability of hotels or inns. This is what makes entrepreneurs, especially in the field of hospitality, compete to develop their business to attract visitors. KTM Resort is one of the companies engaged in the accommodation sector which is most attractive to domestic and foreign tourists because of its location on the seafront directly adjacent to the Singapore Strait. The purpose of this study is to identify and analyze the standard criteria of hotel services in Batam city based on the hotel classification. The data obtained from the Voice of Customer (VoC) questionnaire will then be used as a guide in building the House of Quality (HoQ). Based on the calculation of the House of Quality (HoQ), it is known that there are 5 criteria for service characteristics that have the highest priority value, namely the Hotel has a Restaurant and Bar with a Relative Importance Rate (TKR) value of 11%, Gym facilities, spa massage and sports healing with a TKR value of 10.2%, Availability of clean toilet and bathroom facilities with a TKR value of 8.84%, Luxury hotel buildings with a TKR value of 6.55% and Interior and exterior design with a TKR value of 5.66%.

Keywords: *Customer Satisfaction, HOQ, QFD, Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada program studi Teknik Industri Universitas Putera Batam dengan judul “Analisis Kriteria Pelayanan Hotel di Kota Batam”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Karena itu segala bentuk kritik dan saran akan senantiasa diterima dengan lapang hati oleh penulis. Segala keterbatasan penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom., M.Kom. Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Welly Sugianto, S.T., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam.
3. Nofriani Fajrah, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
4. Nofriani Fajrah, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi penulis di Universitas Putera Batam.

5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan arahan sebagai modal penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang sangat penulis cintai yang telah banyak memberikan dukungan, baik dukungan moril maupun materil serta doa-doa tulus yang senantiasa menyertai penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Sahabat terdekat dan seluruh teman-teman satu kelas penulis di program studi Teknik Industri Universitas Putera Batam yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan, kemurahan hati dan berkat yang melimpah serta kemudahan dalam segala hal. Aamiin.

Batam, 23 Januari 2024



Sahrinudin

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | iii |
| 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..... | 4 |
| 1.3. Batasan Masalah | 4 |
| 1.4. Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6.1. Manfaat Praktis | 5 |
| 1.6.2. Manfaat Teoritis..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 6 |
| 2.1. Teori Dasar | 6 |
| 2.1.1. Pengertian Hotel..... | 6 |
| 2.1.2. Fungsi Hotel..... | 7 |
| 2.1.3. Konsep Quality Function Deployment (QFD)..... | 14 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.3. Kerangka Berfikir | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1. Desain Penelitian | 21 |
| 3.2. Variabel Penelitian..... | 22 |
| 3.3. Populasi dan Sampel..... | 22 |
| 3.3.1. Populasi..... | 22 |
| 3.3.2. Sampel | 22 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.4. | Teknik Pengumpulan Data..... | 23 |
| 3.5. | Teknik Analisis Data..... | 24 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 30 |
| 4.1. | Hasil Pengumpulan Data..... | 30 |
| 4.1.1. | Hasil Pengumpulan Data <i>Voice of Customer (VoC)</i> | 30 |
| 4.2. | Hasil Pengolahan Data..... | 34 |
| 4.2.1. | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 34 |
| 4.2.2. | Perhitungan Nilai <i>Mean</i> Tingkat Kepentingan..... | 36 |
| 4.2.3. | Perhitungan Nilai <i>Mean</i> Nilai Kepuasan..... | 38 |
| 4.2.4. | Perhitungan Nilai Target Tingkat Kualitas Terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel..... | 39 |
| 4.2.5. | Perhitungan Nilai Rasio Perbaikan Terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel..... | 40 |
| 4.2.6. | Penetapan Nilai <i>Sales Point</i> Terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel..... | 42 |
| 4.2.7. | Perhitungan Bobot Perencanaan (Absolut) Terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel (Bobot Absolut)..... | 43 |
| 4.2.8. | Perhitungan Bobot Perencanaan Relatif Terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel (Bobot Relatif)..... | 45 |
| 4.3. | Analisis Quality Function Deployment (QFD)..... | 46 |
| 4.3.1. | Identifikasi Parameter Teknik Terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel..... | 46 |
| 4.3.2. | Identifikasi Tingkat Hubungan Antara Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel terhadap Parameter Teknik (Dinding)..... | 49 |
| 4.3.3. | Identifikasi Tingkat Hubungan Antara Parameter Teknik (Atap)..... | 51 |
| 4.3.4. | Identifikasi Prioritas Parameter Teknik..... | 52 |
| 4.3.5. | Membangun Matriks <i>House of Quality (HOQ)</i> | 56 |
| 4.4. | Pembahasan..... | 58 |
| 4.4.1. | Karakteristik Pelayanan yang Dibutuhkan <i>Guest Hotel</i> | 58 |
| 4.4.2. | Prioritas Pengembangan Karakteristik Pelayanan..... | 58 |
| 4.4.3. | Matrik <i>House of Quality (HOQ)</i> | 59 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 60 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 60 |
| 5.2. | Saran..... | 60 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4. *Letter Of Acceptance (LOA)*

Lampiran 5. Hasil Turnitin Skripsi

Lampiran 6. Hasil Turnitin Jurnal

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ)..... | 17 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir | 22 |
| Gambar 3. 1 Desain Penelitian..... | 21 |
| Gambar 4. 1 Tingkat Hubungan Antara Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel terhadap Parameter Teknik..... | 49 |
| Gambar 4. 2 Tingkat Hubungan Antara Parameter Teknik | 51 |
| Gambar 4. 3 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ)..... | 57 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 1 Kebutuhan <i>Guest</i> Hotel terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel | 30 |
| Tabel 4. 2 Tingkat Kepentingan Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel..... | 31 |
| Tabel 4. 3 Nilai Kepuasan Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel pada KTM <i>Resort</i> | 32 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas | 34 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas..... | 35 |
| Tabel 4. 6 Tingkat Kepentingan Setiap Variabel Pelayanan | 37 |
| Tabel 4. 7 Nilai Kepuasan <i>Guest</i> Hotel Terhadap Setiap Variabel Kebutuhan | 38 |
| Tabel 4. 8 Nilai Target Tingkat Kualitas terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel | 39 |
| Tabel 4. 9 Nilai Rasio Perbaikan terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel | 41 |
| Tabel 4. 10 Nilai <i>Sales Point</i> | 42 |
| Tabel 4. 11 Nilai <i>Sales Point</i> terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel.... | 42 |
| Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Bobot Perencanaan terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel | 44 |
| Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Bobot Perencanaan Relatif terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel..... | 45 |
| Tabel 4.14 Nilai Parameter Teknik terhadap Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel | 47 |
| Tabel 4. 15 Matrik Tingkat Hubungan Antara Atribut Karakteristik Pelayanan Hotel terhadap Parameter Teknik..... | 50 |
| Tabel 4. 16 Matrik Tingkat Hubungan Antara Parameter Teknik..... | 52 |
| Tabel 4. 17 Nilai Tingkat Kepentingan Absolut (TKA)..... | 53 |
| Tabel 4. 18 Tingkat Kepentingan Relatif (TKR)..... | 54 |
| Tabel 4. 19 Prioritas Parameter Teknik | 55 |

DAFTAR RUMUS

| | |
|---|----|
| Rumus 3. 1 Ukuran Sampel..... | 23 |
| Rumus 3. 2 Nilai Tingkat Kepentingan | 25 |
| Rumus 3. 3 Nilai Harapan Pelanggan..... | 25 |
| Rumus 3. 4 Nilai Rasio Perbaikan..... | 26 |
| Rumus 3. 5 Nilai Bobot Absolut | 27 |
| Rumus 3. 6 Nilai Bobot Relatif | 27 |
| Rumus 3. 7 Tingkat Kepentingan Absolut | 28 |
| Rumus 3. 8 Tingkat Kepentingan Relatif | 28 |