



Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Hotel X Menggunakan Metode Servqual dan IPA

Ujang Cahyadi¹, Ilham Aji Maulana²

Jurnal Kalibrasi
Sekolah Tinggi Teknologi Garut
Jl. Mayor Syamsu No. 1 Jayaraga Garut 44151 Indonesia
Email : jurnal@sttgarut.ac.id

¹ujang.cahyadi@sttgarut.ac.id

²1503047@sttgarut.ac.id

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan hotel X telah memenuhi harapan pelanggan, mengetahui atribut-atribut yang perlu di tingkatkan agar memenuhi harapan pelanggan dan mengetahui usulan peningkatan untuk atribut-atribut kualitas layanan yang seharusnya untuk meningkatkan kualitas layanan hotel X. Metode yang digunakan adalah metode *Servqual (Service Quality)* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil yang didapat adalah diketahuinya kualitas layanan yang diberikan pihak hotel selama ini belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 . Hasil dari analisis metode *Importance Performance Analysis* didapat atribut pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan adalah petugas hotel menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan, petugas hotel cermat dalam memberikan pelayanan, petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan, dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat. Adapun usulan peningkatan untuk atribut yang menjadi prioritas peningkatan adalah menyediakan alat bantu untuk para petugas dan petugas harus selalu menggunakan alat bantu tersebut, petugas harus teliti, tidak asal-asalan dan selalu berhati-hati dalam memberikan pelayanan, memberi petugas hotel pelatihan khusus cara memberikan pelayanan, selalu memberi arahan kepada petugas, dan memberi petugas tanggung jawab supaya petugas hotel lebih profesional dan dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan, serta melatih petugas pelayanan untuk bertindak cepat dan tidak berleha-leha dalam melayani pelanggan.

Kata Kunci – Kualitas Layanan; Metode Servqual; Metode Importance Performance Analysis; Usulan Peningkatan.

I. PENDAHULUAN

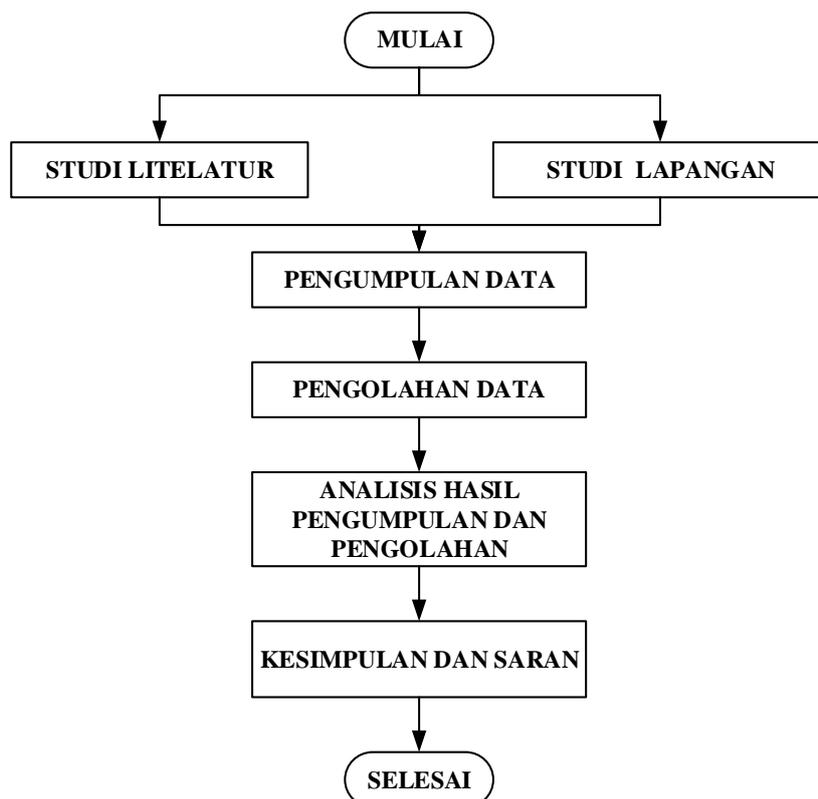
Hotel X merupakan salah satu hotel berbintang di Garut yang menyediakan berbagai fasilitas, namun fasilitas yang disediakan oleh hotel X rupanya belum bisa memuaskan pengunjung apabila pelayanannya tidak baik atau tidak memuaskan. Pada situs penyedia hotel seperti traveloka masih terdapat komentar-komentar negatif yang diberikan oleh pengunjung dan membuat mereka kapok untuk menggunakan jasa hotel kembali. Komentar-komentar yang diberikan pengunjung antara lain keinginannya tidak direspon, pelayanan tidak tepat waktu, ruangan berdebu, pelayan tidak ramah, dan masih banyak lagi komentar-komentar negatif yang diberikan pelanggan hotel X. Untuk itu harus ada peningkatan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel X supaya pelanggan tidak merasa kapok, sehingga akan menggunakan jasa hotel kembali.

Kualitas layanan hotel yang tidak berkembang dan cenderung menurun adalah salah satu faktor penyebab menurunnya tingkat hunian hotel tersebut [1]. Sedangkan Pelayanan yang berkualitas berperan sangat penting dalam kepuasan pelanggan yang menjadi faktor pendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang [2]. Menurut [3] setiap penyedia jasa layanan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya

agar dapat memuaskan pelanggan, sehingga mereka mampu untuk memenangkan persaingan. Untuk itu, hotel X harus terus meningkatkan kualitas layanan dan menambah berbagai fasilitas yang bisa membuat para wisatawan puas, karena jika para wisatawan merasa puas, maka mereka akan menggunakan jasa hotel kembali, ataupun merekomendasikannya kepada orang yang akan berwisata ke Garut.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Diagram Alir Penelitian



Gambar 1 Diagram Alur Penelitian

B. Metode Yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL, karena menurut Parasuraman dalam metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Setelah diperoleh nilai gap yang menjadi kesenjangan antara persepsi layanan yang diinginkan konsumen dengan layanan yang dirasakan konsumen, selanjutnya akan di pilih prioritas layanan yang paling penting bagi konsumen menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), jadi gap yang sebelumnya telah diketahui kemudian dipilih, dan dilakukan pemetaan menjadi IV kuadran untuk mengetahui layanan mana yang harus segera ditingkatkan oleh hotel X.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kosumen yang pernah menggunakan jasa hotel X. Berdasarkan dari anggota populasi tersebut yang nantinya akan mampu menjawab semua

pertanyaan/pernyataan pada kuesioner yang diajukan kepada responden.

Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini dengan jumlah populasi tidak di ketahui, menggunakan rumus menurut (Djarwanto, 2000):

$$n = 0,25 \left(\frac{Z}{E} \right)^2$$

Keterangan :

n = Banyaknya sampel yang diperlukan

Z = Distribusi normal

E = Besarnya kesalahan yang diterima

Nilai Z yang diperoleh dari tabel distribusi dengan tingkat kepercayaan 95% adalah sebesar 1,96%, dengan besarnya kesalahan yang dapat diterima adalah 10%. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan:

$$n = 0,25 \left(\frac{Z}{E} \right)^2 = 0,25 \left(\frac{1,96}{0,01} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka sampel yang akan digunakan pada penelitian ini sebanyak 96,04 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reabilitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reabilitas, data 30 atribut pernyataan dapat dikatakan valid dan realibel karena t hitung lebih besar dari pada t tabel. Untuk itu data tersebut dapat dipakai dalam pengolahan *servqual* dan *importance performance analysis*.

B. Perhitungan Servqual

Perhitungan *servqual* adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya kesenjangan antara pelayanan tingkat dirasakan dengan pelayanan tingkat harapan pelanggan. Berikut adalah hasil dari perhitungan *servqual*.

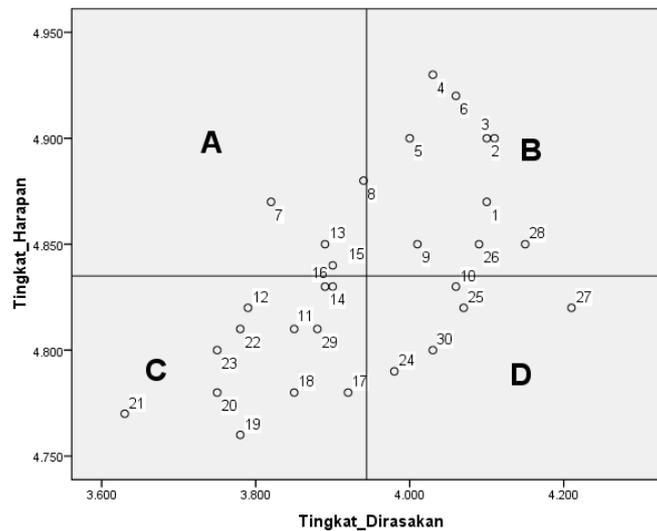
Tabel 1. Perhitungan *Servqual*

NO	Dimensi	Dirasakan (P)	Harapan (E)	Gap Skor	Q=P/E
1	Bukti Fisik (<i>Tangibless</i>)	4.031429	4.898571	-0.86714	0.82298
2	Keandalan (Reability)	3.923333	4.84	-0.91667	0.810606
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3.873333	4.803333	-0.93	0.806384
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3.826667	4.795	-0.96833	0.798054
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	4.072	4.826	-0.754	0.843763
	Rata-Rata	3.945352	4.832581	-0.88723	0.816357

Dari tabel tersebut dapat dilihat setiap dimensi *servqual* belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) ≤ 1. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan hotel X belum memenuhi harapan pelanggan.

C. Importance Performance Analysis (IPA)

Data yang sebelumnya di uji dengan servqual, karena nilai Q belum memenuhi, maka harus diketahui atribut pelayanan apa saja yang dinilai pelanggan belum memenuhi harapan mereka. Untuk mengetahuinya maka digunakan metode *importance performance analysis*. Adapun hasil dari IPA adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Pemetaan Kedalam Diagram Kartesius Metode IPA

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa atribut yang menjadi prioritas peningkatan adalah atribut 7, 8, 13 dan 15. Adapun atribut tersebut adalah:

Tabel 2. Atribut Yang Menjadi Prioritas Peningkatan

Pernyataan	Prioritas Utama Yang Harus Ditingkatkan Pada Pada Kuadran A
7	Petugas hotel menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan
8	Petugas hotel cermat dalam memberikan pelayanan
13	Petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan
15	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

D. Usulan Peningkatan Kualitas Layanan

Usulan untuk meningkatkan atribut-atribut pelayanan yang harus di tingkatkan adalah:

1. Atribut 7 yaitu petugas hotel menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan adalah dengan menyediakan alat bantu yang sesuai dengan teknologi terkini dan petugas harus selalu menggunakan alat bantu tersebut dalam proses pemberian pelayanan.
2. Atribut 8 yaitu petugas hotel cermat dalam memberikan pelayanan adalah dengan petugas harus teliti, tidak asal-asalan dan selalu berhati-hati dalam dalam memberikan pelayanan.
3. Atribut 13 yaitu petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan adalah dengan memberi petugas hotel pelatihan khusus cara memberikan pelayanan, selalu memberi arahan kepada petugas, dan memberi petugas tanggung jawab supaya petugas hotel lebih profesional dan dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan.
4. Atribut 15 yaitu petugas melakukan pelayanan dengan cepat adalah petugas pelayanan harus bertindak cepat dan tidak berleha-leha dalam memberi pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel X belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 . Dilihat dari kuadran A diagram kartesius model *importance performance analisis* maka atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan adalah atribut 7 yaitu Petugas hotel menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan yang memiliki nilai gap sebesar -1,05, atribut 13 yaitu petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan dengan besar nilai gap yang dimiliki sebesar -0,96, atribut 15 yaitu Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dengan nilai gap sebesar 0,94, dan atribut 8 yaitu Petugas hotel cermat dalam memberikan pelayanan dengan nilai gap sebesar -0,94.

Usulan peningkatan kualitas layanan pada atribut 7 yaitu petugas hotel menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan adalah dengan menyediakan alat bantu yang sesuai dengan teknologi terkini dan petugas harus selalu menggunakan alat bantu tersebut dalam proses pemberian pelayanan. Usulan peningkatan kualitas layanan pada atribut 8 yaitu petugas hotel cermat dalam memberikan pelayanan adalah dengan petugas harus teliti, tidak asal-asalan dan selalu berhati-hati dalam memberikan pelayanan. Usulan peningkatan kualitas layanan pada atribut 13 yaitu petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan adalah dengan memberi petugas hotel pelatihan khusus cara memberikan pelayanan, selalu memberi arahan kepada petugas, dan memberi petugas tanggung jawab supaya petugas hotel lebih profesional dan dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan. Usulan peningkatan kualitas layanan pada atribut 15 yaitu petugas melakukan pelayanan dengan cepat adalah petugas pelayanan harus bertindak cepat dan tidak berleha-leha dalam memberi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Valentino, "Usulan perbaikan kualitas layanan hotel cianjur dengan metode servqual dan," 2018.
- [2] F. Veronica and A. Bakhtiar, "PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE MENGGUNAKAN COMPETITIVE ZONE OF TOLERANCE BASED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Pada Pelayanan Ojek Motor X dan Y di Semarang)," 2017.
- [3] dodik fredo nurdiyanto, "Tugas akhir usaha peningkatan kualitas pelayanan dengan pendekatan," 2016.