

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL DAN QFD PADA HOTEL
BINTANG GRIYAWISATA JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Suroto

NIM : 43112110213

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Juli 2016



Agus Suroto
NIM 43112110213

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agus Suroto
NIM : 43112110213
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan SERVQUAL dan QFD Pada Hotel Bintang Griyawisata Jakarta

Tanggal Lulus Ujian : 04 Agustus 2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Hesti Maheswari, SE, Msi

Tanggal: 10/8 - 2016

Ketua Pengaji,

Mafizatun Nurhayati, SE,MM

Tanggal: 11/8 '16

Dekan,

Prof.Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal: 11/8 - 2016

Ketua Program Studi

S1 Manajeman,

Dr. Rina Astini, SE, MM

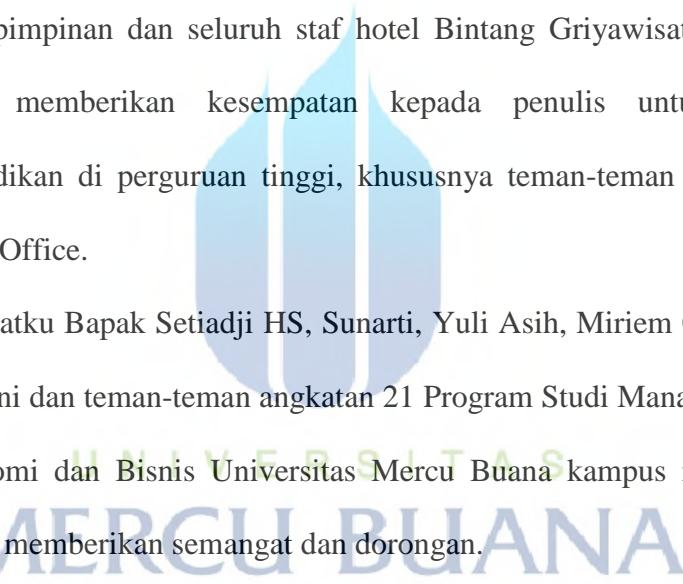
Tanggal: 11/8 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan SERVQUAL dan QFD Pada Hotel Bintang Griyawisata Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya Ibu Hesti Maheswari, SE, M.si, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr.Ir.Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof.Dr.Wiwik Utami,Ak.,MS.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr.Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Mercu Buana.

- 
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya
 5. Orang tua yang saya hormati, Istri yang saya cintai Eri Rustiyanti serta kedua anak yang saya bangakan Natasha Angelina Ar-rizqi dan Nizam Faeyza Ar-royan yang telah memberikan semangat, inspirasi, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
 6. Para pimpinan dan seluruh staf hotel Bintang Griyawisata Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi, khususnya teman-teman di Departemen Front Office.
 7. Sahabatku Bapak Setiadji HS, Sunarti, Yuli Asih, Miriem C Adithia, Desi Meilani dan teman-teman angkatan 21 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana kampus menteng yang selalu memberikan semangat dan dorongan.
 8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua bantuan , motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan

pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 17 Juli 2016

Agus Suroto



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Pustaka.....	7
1. Pengertian dan Dimensi Kualitas	7
2. Kepuasan Pelanggan	9
3. Definisi Jasa dan Hotel.....	12
3.1 Jasa	12

3.2 Hotel.....	13
4. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	15
5. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	20
5.1 Pengertian QFD.....	20
5.2 Manfaat dan Keunggulan QFD	20
5.3 Proses QFD	22
5.4 <i>House of Quality</i> (HOQ)	23
6. Kajian Riset Terdahulu	25
B. Rerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Metode analisis.....	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	37
3. Analisis SERVQUAL	37
4. <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	38

5. Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dengan <i>House of Quality</i> (HOQ)	40
---	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	45
2. Struktur Organisasi	46
3. Lokasi dan Fasilitas Hotel	49
B. Deskripsi Profil Responden.....	51
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap / Menggunakan Fasilitas Hotel.....	55
C. Uji Kualitas Data.....	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	59
D. Pembahasan.....	60
1. Analisis SERVQUAL.....	60
2. <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	65
3. Perancangan Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>).....	67
3.1 Matrik Kebutuhan Pelanggan (<i>Voice of Customer</i>)	67
3.2 Membuat Daftar Respon Teknis (<i>Technical Descriptor</i>).....	68
3.3 Mengembangkan Hubungan Antara Matrik Kebutuhan Pelanggan Dengan Respon Teknis.....	70

3.4	Mengembangkan Hubungan Antar Matrik <i>Hows (Correlation Roof Matrix)</i>	72
3.5	Mengembangkan Prioritas Kebutuhan Pelanggan	73
3.5.1	Tingkat Kepentingan.....	73
3.5.2	Tingkat Kinerja (<i>Customer Satisfaction Perfomance</i>)	73
3.5.3	Tingkat Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>).....	74
3.5.4	<i>Sales Point</i>	75
3.6	Mengembangkan Prioritas Respon Teknis.....	76
3.6.1	Tingkat Kesulitan (<i>Degree of Difficulty</i>)	78
3.6.2	Perfomance Target	79
3.6.3	Tingkat kepentingan Absolut (<i>Absolute Weight</i>) dan Tingkat Kepentingan Relatif (<i>Relative Weight</i>)	79
3.6.4	<i>Benchmarking</i>	81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A.	Simpulan.....	83
B.	Saran.....	84
	DAFTAR PUSTAKA	85
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Penjualan Kamar Hotel Bintang Griyawisata Jakarta Pada tahun 2011-2015.....	3
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
3.1	Tabel Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
4.1	Jarak Hotel Dengan Berbagai Tempat Penting Di Jakarta.....	50
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan.....	55
4.7	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	57
4.8	Hasil Uji Validitas Tingkat Kenyataan / Kinerja.....	58
4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.10	Data Harapan Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Kepentingan Atas Atribut-Atribut Pelayanan.....	61
4.11	Data Persepsi Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Kenyataan Atas Atribut-Atribut Pelayanan.....	62
4.12	Nilai Kesenjangan (<i>Gap Score</i>) Atribut Pelayanan Metode Servqual.....	63
4.13	Nilai Kesenjangan (<i>Gap Score</i>) Rata-Rata Tiap Dimensi Servqual.....	64
4.14	Matrik Kebutuhan Pelanggan (<i>Customer Requirement</i>).....	68
4.15	Skor Tingkat Kepentingan.....	73
4.16	<i>Customer Satisfaction Perfomance (CSP)</i>	74

4.17 Tingkat Perbaikan (<i>Improvement Ratio</i>).....	75
4.18 <i>Sales Point</i> dari <i>Customer Requirement</i>	76
4.19 Tingkat Kesulitan (<i>Degree of Difficulty</i>).....	78
4.20 <i>Perfomance Target</i>	79
4.21 Prioritas Pengembangan Kebutuhan Teknis.....	81
4.22 <i>Benchmarking Customer Assesment</i>	82
4.23 <i>Benchmarking Technical Assesment</i>	82



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang Di Jakarta Pada Tahun 2011-2014.....	2
1.2	Tingkat Hunian Kamar di Hotel Bintang Griyawisata Jakarta Pada Tahun 2011-2015.....	3
2.1	Diagram Kesenjangan Antara Persepsi Pelayanan dan Pelayanan yang diharapkan Pelanggan.....	17
2.2	Model Konseptual SERVQUAL.....	19
2.3	Model <i>House of Quality</i> (HOQ).....	25
2.4	Rerangka Pemikiran.....	31
3.1	Diagram Kartesius <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	39
3.2	Model QFD Untuk Perusahaan Jasa.....	44
4.1	Struktur Organisasi Hotel Bintang Griyawisata Jakarta.....	47
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan.....	55
4.7	Diagram Kesenjangan Dimensi SERVQUAL.....	64
4.8	Diagram Kartesius IPA Atribut Layanan Pada Hotel Bintang Griyawisata Jakarta.....	65
4.9	Matriks Antara <i>Customer Requirements</i> dengan <i>Technical Descriptor</i>	71

4.10	<i>Correlation Roof Matrix</i>	72
4.11	HOQ Hotel Bintang Griyawisata Jakarta.....	77
4.12	Nilai Absolute Weight dan Relative Weight.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner.....	87
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner.....	91
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	97
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	101

