

ABSTRACT

The purpose of this research is evaluation about service quality at Hotel Bintang Griyawisata Jakarta. Questionnaire is used in the research and it has been distributed to 85 respondents who used hotel facilities. Service Quality method (SERVQUAL) has function to determine about level of customer satisfaction by comparing gap score between expected services and perceived services. Importance Perfomance Analysis (IPA) Matrix will classify the whole attribute which is important and prior to be improved. By using house of quality in the Quality Function Deployment (QFD) method will help to attain design of service quality in which customer expected.

The result of SERVQUAL analysis is 5 dimensions have negative gap score, in which tangible has highest score (-0,801). The five priorities to be improved base on QFD method is training excellent service program for employee, the various menu of food, Completing meeting facilities, hotel gives special discount, and hotel has to increase the speed of intenet acces.

Keywords : servqual, quality function deployment (QFD), importance perfomance analysis (IPA) matrix, hotel bintang griyawisata.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada Hotel Bintang Griyawisata Jakarta. Penelitian dilakukan dengan menyebarluaskan kuisioner kepada 85 responden yaitu para tamu yang telah menggunakan jasa pelayanan hotel. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan melihat nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari atribut pelayanan. *Importance Performance Analysis (IPA) Matrix* digunakan untuk memetakan atribut-atribut yang dianggap penting dan menjadi prioritas untuk perbaikan. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan konsep rumah kualitas (*house of quality*) digunakan untuk mendapatkan desain kualitas pelayan yang diharapkan pelanggan.

Hasil analisa SERVQUAL menunjukkan bahwa 5 dimensi memiliki nilai kesenjangan negatif, dimana skor tertinggi adalah *tangible* sebesar -0,801. Dari metode QFD diperoleh lima prioritas yang harus dikembangkan yaitu memberikan program pelatihan *service excellent* pada karyawan, menambah variasi menu makanan, menambah sarana perlengkapan *meeting*, memberikan diskon khusus, dan meningkatkan kecepatan akses internet

Kata kunci : *servqual, quality function deployment (QFD), importance performance analysis (IPA) matrix, hotel bintang griyawisata.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA