



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HOTEL MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*
ANALYSIS PADA BI-ONE HOTEL**

LAPORAN SKRIPSI

IQLIMA PUTRI ANGGRAENI

41618320001

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN HOTEL MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*
ANALYSIS PADA BI-ONE HOTEL**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**U N I V E R S I T A S
IQLIMA PUTRI ANGGRAENI
41618320001
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Iqlima Putri Anggraeni
NIM : 41618320001
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance-Performance Analysis* Pada Bi-One Hotel

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Bekasi, 28 Oktober 2023



Iqlima Putri Anggraeni

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Iqlima Putri Anggraeni
NIM : 41618320001
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance-Performance Analysis* Pada Bi-One Hotel

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Uly Amrina, ST., MM. ()
NIDN : 0304037906
Ketua Penguji : Novera Elisa Triana, ST., MT. ()
NIDN : 0323117402
Anggota Penguji : Didi Junaedi, ST., MT ()
NIDN : 0318067901

MERCU BUANA

Jakarta, 15 Desember 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)



(Dr. Uly Amrina S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Ibu Dr. Uly Amrina S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Dr. Uly Amrina S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Novera Elisa Triana, ST., MT. dan Bapak Didi Junaedi, ST., MT selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Bapak Havidz Agustira Hakim selaku Staff di Bi-One Hotel yang telah membantu, membimbing dan kooperatif dalam pelaksanaan penelitian skripsi sehingga dapat berlangsung dengan baik.
7. Kepada orang tua dan seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bekasi, 25 November 2023

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iqlima Putri Anggraeni
NIM : 41618320001
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance-Performance Analysis* Pada Bi-One Hotel

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Bekasi, 8 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Iqlima Putri Anggraeni)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Definisi Pelayanan	6
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.5 Metode Service Quality	8
2.1.6 Metode Importance Performance Analysis	11
2.1.7 Kuesioner dan Skala Likert	14
2.1.8 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15

2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	23
3.2.1 Variabel Penelitian.....	24
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	28
3.4.1 Uji Instrumen.....	28
3.4.2 Metode Service Quality.....	29
3.4.3 Metode Importance Performance Analysis.....	29
3.5 Langkah Langkah Penelitian.....	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
4.1 Pengumpulan Data.....	33
4.1.1 Kuesioner.....	33
4.1.2 Data Responden.....	33
4.2 Pengolahan Data.....	34
4.2.1 Uji Validitas.....	34
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.2.3 Nilai Presepsi Tamu Hotel.....	35
4.2.4 Nilai Harapan Tamu Hotel.....	36
4.2.5 Metode Servqual.....	37
4.2.6 Metode Importance Performance Analysis.....	38
4.3 Analisis dan Pembahasan.....	41
4.3.1 Hasil Penelitian.....	41
4.3.1.1 Data Responden.....	41
4.3.1.2 Nilai Gap Servqual.....	43
4.3.2 Analisis Metode Servqual.....	46
4.3.3 Analisis Metode IPA.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51

5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan tamu Bi-One Hotel Januari-Juni 2023	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	17
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	18
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	19
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	20
Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Variabel Operasional Penelitian (Lanjutan).....	25
Tabel 3.3 Nilai Kategori Jawaban Presepsi Tamu	26
Tabel 4.1 Nilai Presepsi Tamu.....	35
Tabel 4.2 Nilai Harapan Tamu.....	36
Tabel 4.3 Nilai Harapan Tamu (Lanjutan).....	37
Tabel 4.4 Nilai Kesenjangan (GAP) Presepsi dan Harapan.....	37
Tabel 4.5 Nilai Kesenjangan (GAP) Presepsi dan Harapan (Lanjutan).....	38
Tabel 4.6 Nilai X dan Y Diagram Kartesius	39
Tabel 4.7 Nilai X dan Y Diagram Kartesius (Lanjutan)	40
Tabel 4.8 Nilai Gap Servqual.....	43
Tabel 4.9 Nilai Gap Servqual (Lanjutan)	44
Tabel 4.10 Nilai Gap Servqual (Lanjutan)	45
Tabel 4.11 Analisis Kuadran Diagram Kartesius.....	47
Tabel 4.12 Analisis Kuadran Diagram Kartesius (Lanjutan).....	47
Tabel 4.13 Analisis Kuadran Diagram Kartesius (Lanjutan).....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik penyewaan kamar hotel Bi-One Hotel.....	2
Gambar 2.1 Konspetual Model Servqual	10
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	13
Gambar 2.3 Diagram Kerangka Berpikir	22
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	40
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin	41
Gambar 4.3 Diagram Usia.....	42
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan	42
Gambar 4.5 Diagram Pendapatan Perbulan	43



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Kuesioner	56
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas	59
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas	61
Lampiran 4	Rekaptulasi Data Responden Presepsi Tamu	62
Lampiran 5	Rekaptulasi Data Responden Harapan Tamu	66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA