

ABSTRAK

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
Pembimbing : Dr. Uly Amrina, ST,MM

Industri hotel merupakan industri yang menjual produk dan jasa, untuk menjaga keberlangsungan operasional hotel diperlukan analisis kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Bi-One Hotel dengan tujuan untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan berdasarkan suara dari pelanggan (*Voice of Customer*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Servqual* dan *Important Performance Analysis*. Variable Operasional merujuk pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Penilaian berdasarkan dari sisi tamu yang telah menginap sehingga diperlukan nilai persepsi kinerja yang diberikan dan nilai harapan yang sesuai dengan keinginan tamu. Alat bantu penelitian berupa kuesioner yang disebar kepada dengan 97 responden. Hasil analisa dengan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa tamu tidak puas terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bi-One Hotel. Nilai *gap servqual* terkecil adalah -0,371 pada dimensi *responsiveness* dan nilai terbesar adalah -2,134 pada dimensi *tangibel*. Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan terdapat 4 atribut di kuadran 1 dimana jenis pelayanannya harus diperbaiki segera. Selain itu terdapat 6 atribut pada kuadran 3 dimana perbaikan tidak menjadi prioritas perbaikan akan tetapi lebih baik dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Servqual, Importance Performance Analysis, Voice of Customer

ABSTRACT

Name : Iqlima Putri Anggraeni
NIM : 41618320001
Study Program : Industrial Engineering
Title Thesis : Analysis of Hotel Service Quality Using the Servqual Method and Importance-Performance Analysis at Bi-One Hotel
Counsellor : Dr. Uly Amrina, ST,MM

The hotel industry is an industry that sells products and services. To maintain the continuity of hotel operations, service quality analysis is required. This research was conducted at Bi-One Hotel with the aim of finding out the value of service quality based on the voice of the customer. The methods used in this research are Servqual and Important Performance Analysis. Operational variables refer to 5 dimensions of service quality, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The assessment is based on the guests who have stayed so that the performance perception value given and the expectation value are in accordance with the guest's wishes. The research tool was a questionnaire which was distributed to 97 respondents. The results of analysis using the Servqual and Importance Performance Analysis methods show that guests are not satisfied with the 5 dimensions of service quality provided by Bi-One Hotel. The smallest servqual gap value is -0.371 in the responsiveness dimension and the largest value is -2.134 in the tangibility dimension. The results of the Cartesian diagram analysis show that there are 4 attributes in quadrant 1 where the type of service must be improved immediately. Apart from that, there are 6 attributes in quadrant 3 where improvement is not a priority for improvement but it is better to do it to improve service quality.

Keywords: Service Quality, Servqual, Importance Performance Analysis, Voice of Customer