

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL SUKOWATI, NGAWI



Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Mencapai Gelar Sarjana Ahli
Madya Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Oleh :

STEFANUS AGUNG NUGROHO

NIM : F.3208086

PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN PEMASARAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

2011

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL SUKOWATI NGAWI**

Surakarta, Juli 2011

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Pujanto, SE

NIP. 320800002

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**"ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL SUKOWATI, NGAWI "**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Studi Diploma 3 Manajemen
Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, Juli 2011

Tim Penguji Tugas Akhir

Deny Dwi Hartomo, SE, M.Sc
NIP. 198312102008121002



Pujanto, SE
NIP. 320600 002



MOTTO

Seberapa banyak kita gagal, seberapa banyak pula kita harus mencoba

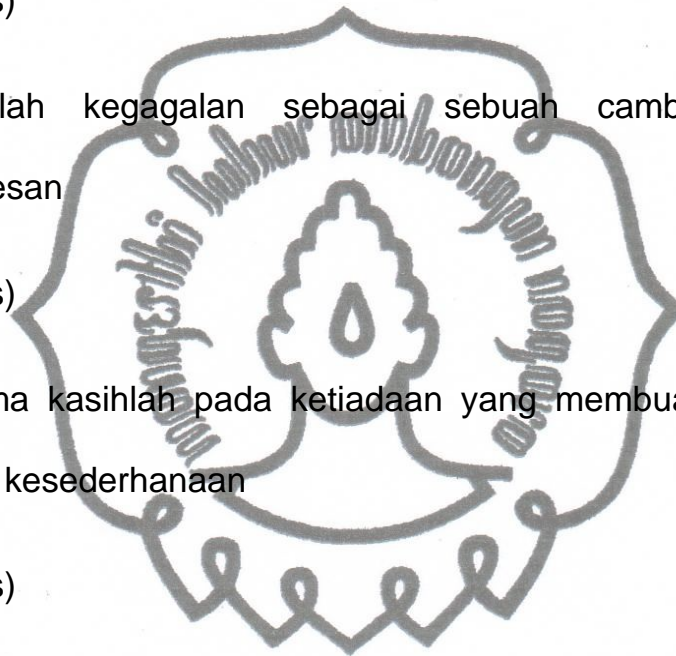
(Penulis)

Jadikanlah kegagalan sebagai sebuah cambuk menuju kesuksesan

(Penulis)

Berterima kasihlah pada ketiadaan yang membuatmu belajar tentang kesederhanaan

(Penulis)



Karya tulis ini saya persembahkan untuk

- Bapak dan Ibukutersayang
- Kakak-kakakku
- Teman-teman
- Almamaterku

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat kasih dan karunia dan tuntunannya yang telah diberikan kepada penulis sehingga Tugas Akhir dengan judul “ ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL SUKOWATI NGAWI “ ini dapat terselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung.

Dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Wisnu Untoro, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Drs. Djoko Purwanto, MBA selaku ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Pujianto, SE selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberi bimbingan, masukan-masukan kepada penulis sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membekali ilmu pengetahuan.

commit to user

5. Bapak Pujianto selaku pimpinan Hotel Sukowati, Ngawi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk magang kerja dan penelitian.
6. Seluruh staff dan karyawan Hotel Sukowati yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama magang kerja.
7. Bapak dan Ibuku yang selalu memberi semangat, kasih sayang serta doa dan dukungannya.
8. Mbak Yani, Mbak Susan dan Mas Boy yang selalu memberi dorongan spiritual kepada penulis.
9. Mbonding, Weby, Jhony, Wichak, Yemima dan Prufy atas dukungan dan semangat yang telah kalian berikan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan selama penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, dengan tangan terbuka, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun. Akhirnya semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Surakarta, Juli 2011

Penulis

commit to user

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Abstrak	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto dan Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xv
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
BAB II Tinjauan Pustaka	
A. Jasa.....	16
B. Kepuasan Pelanggan.....	21
C. Hotel.....	24
D. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III Pembahasan	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	35

commit to user

B. Laporan Magang Kerja 46
C. Pembahasan Masalah 47

BAB IV Penutup

A. Kesimpulan 93
B. Saran..... 96

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	47
3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
3.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
3.5.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern.....	52
3.5.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern	52
3.6.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas Fisik di Hotel Sukowati Yang Menarik secara Fisual	53
3.6.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Fasilitas Fisik di Hotel Sukowati Yang Menarik secara Fisual	54
3.7.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati berpenampilan rapi	55
3.7.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati erpenampilan rapi	55
3.8.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual.....	56
3.8.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau <i>commit to user</i>)	

pernyataan) menarik secara fisual	57
3.9.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya	58
3.9.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya	59
3.10.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Bila pelanggan memiliki masalah, Hotel Sukowati akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya	60
3.10.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bila pelanggan memiliki masalah, Hotel Sukowati akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya	60
3.11.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal	61
3.11.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal	62
3.12.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan	63
3.12.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan	63

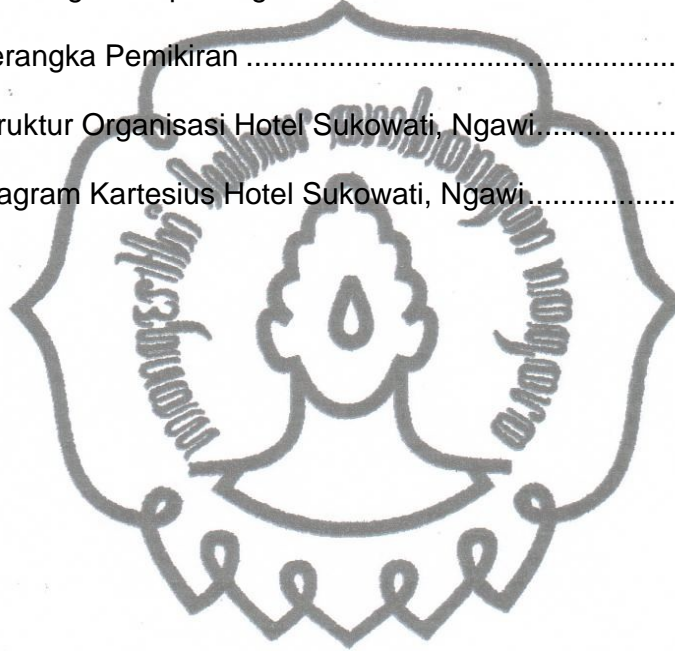
3.13.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan	65
3.13.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan.....	65
3.14.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelanggan Hotel Sukowati merasa aman dalam bertransaksi	66
3.14.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelanggan Hotel Sukowati merasa aman dalam bertransaksi	67
3.15.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.....	68
3.15.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para Pelanggan.....	68
3.16.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan- Sukowati pertanyaan pelanggan	69
3.16.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.....	70
3.17.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.....	71

3.17.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati	
memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.....	71
3.18.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memiliki	
jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya	72
3.18.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati	
memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua	
pelanggannya	73
3.19.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati	
mengutamakan kepentingan para pelanggannya	74
3.19.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati	
mengutamakan kepentingan para pelanggannya	74
3.20.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati	
memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya	75
3.20.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati	
memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya	76
3.21.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel	
Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan	
Disampaikan	77
3.21.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel	
Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan	
Disampaikan	77
3.22.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel	
Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para	

Pelanggan.....	78
3.22.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para Pelanggan.....	79
3.23.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para Pelanggan.....	80
3.23.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para Pelanggan.....	80
3.24.1 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan tidak akan pernah sibuk untuk merespon permintaan pelanggan.....	81
3.24.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan tidak akan pernah sibuk untuk merespon permintaan pelanggan.....	82
3.25 Perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat Kepentingan.....	83
3.26 Rata-rata dari penilaian kinerja dan kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Diagram Kartesius Perbandingan Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	14
1.2 Kerangka Pemikiran	31
3.1 Struktur Organisasi Hotel Sukowati, Ngawi.....	37
3.2 Diagram Kartesius Hotel Sukowati, Ngawi.....	88



ABSTRAK**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL SUKOWATI NGAWI****STEFANUS AGUNG NUGROHO****F 3208086**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Hotel Sukowati, Ngawi. Dalam mengetahui kepuasan pelanggan, dapat diketahui melalui lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner, observasi dan studi pustaka. Sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknis analisis yang digunakan adalah teknis analisis data deskriptif kualitatif-kuantitatif dengan menggunakan *importance-performance analysis* dengan membandingkan tehnik analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Hotel Sukowati Ngawi.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang di harapkan pelanggan sudah memuaskan bagi pelanggan. Prioritas utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu atribut materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual dan Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.

Saran yang dapat penulis berikan adalah Hotel Sukowati hendaknya berusaha mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, yang lebih diprioritaskan adalah perusahaan hendaknya lebih memperhatikan materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) agar layanan tersebut lebih menarik secara fisual dan mampu merbut perhatian pelanggan, kemudian Hotel Sukowati hendaknya menata ulang kembali jam operasional agar jam operasional tersebut nyaman bagi semua pelanggannya.

Kata Kunci : (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan pesat di berbagai sektor kehidupan mendorong tingkat kesejahteraan masyarakat yang semakin meningkat. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, hal ini berdampak pada kebutuhan manusia yang kian hari semakin kompleks. Konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, perumahan, juga semakin berkembang. Begitu juga kebutuhan untuk mengkonsumsi produk-produk jasa yang muncul akhir-akhir ini juga terus mengalami perkembangan yang signifikan.

Sektor jasa telah mengalami kemajuan yang sangat pesat, terbukti akhir-akhir ini banyak perusahaan jasa bermunculan dan mengkonsentrasikan diri pada bisnis ini. Berbagai penelitian menyebutkan, peningkatan kebutuhan jasa akhir-akhir ini banyak disebabkan oleh kebutuhan masyarakat dalam upaya memperbaiki tingkat kenyamanan dan tingkat kepuasan hidupnya. Lupiyoadi (2001) berpendapat bahwa perkembangan bisnis jasa akhir-akhir ini sebagai dampak dari naiknya kesejahteraan masyarakat, meningkatnya golongan menengah ke atas dan kepuasan konsumen yang

senantiasa terus meningkat. Dari berbagai faktor diatas memberikan kemajuan yang luar biasa dalam dunia jasa.

Dari sekian banyak perusahaan jasa yang saling bermunculan, persaingan tidak dapat dihindarkan. Mau tidak mau mereka harus saling bersaing untuk merebutkan pangsa pasar dengan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Dalam kondisi persaingan seperti ini, maka perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang di anggap penting oleh para pelanggan dan perusahaan harus dapat menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, kepuasan pelanggan telah menjadi topik yang paling hangat dibicarakan dalam perkembangan industri jasa. Para pelaku pasar dituntut untuk terus membuat inovasi baru guna mendapatkan kepuasan pelanggan. Fakta dimana menarik pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan saat ini menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan utama dalam bisnis jasa dimana jika kepuasan pelanggan tercapai, hal tersebut secara langsung akan berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan dan menjadi salah satu indikator terbaik untuk laba di masa yang akan datang.

commit to user

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga semakin tinggi tingkat kualitas menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kualitas sangat penting guna kepuasan pelanggan serta dapat menjadi tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan . Pakar pemasaran Kotler (1997:36) menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dengan demikian apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan kemudian sebaliknya jika persepsi terhadap kinerja dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi kepuasan konsumen.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung dengan kualitas produk, jasa dan kualitas keseluruhan aspek organisasi. Zeithmal Parasuraman, & Berry (1988) mengemukakan terdapat 5 dimensi yang menentukan kualitas pelayan ditinjau dari sudut pandang konsumen, yaitu : (*Reliability*) Kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan, (*Responsiveness*) Kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap, (*Assurance*) Kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dari kerugian, (*Emphaty*) Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan,

commit to user

(*Tangibles*) Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Pada masa sekarang ini kemajuan sektor pelayanan sangat penting bagi perkembangan bisnis jasa pada umumnya. Setiap perusahaan dituntut mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang ekstra bagi para pelanggannya. Hotel Sukowati merupakan perusahaan jasa perhotelan yang selalu mengedepankan kepuasan pelanggannya. Dalam kegiatannya Hotel Sukowati berorientasi pada keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat umum. Dalam prakteknya perusahaan perhotelan tersebut selalu mengedepankan kualitas pelayanan, dimana kepuasan pelanggan menjadi prioritas utamanya.

Dari latar belakang yang dikemukakan di atas menjadi menarik topik ini untuk di analisis terutama dari segi kualitas pelayanan, maka penulis mengambil topik yang berkaitan dengan **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL SUKOWATI, NGAWI “**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang diambil adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Sukowati ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Hotel Sukowati.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat di jadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan membantu manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

2. Bagi Pelanggan

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan pelanggan tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Hotel Sukowati serta sebagai sarana untuk menuangkan harapan-harapan pelanggan guna kemajuan kualitas pelayanan Hotel Sukowati.

3. Bagi Peneliti lain

Memberikan tambahan referensi bacaan dan pembandingan dengan pokok permasalahan yang sama dan sebagai masukan untuk perkembangan penelitian lebih lanjut.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Objek Penelitian

Nama Perusahaan : Hotel sukowati Ngawi

Alamat : Jln. Raya Sukowati (Ngawi – Caruban) No. 81

Telp. (0351) 749359 Fax. 749682

2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara :

a. Observasi

Dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian yang ada di Hotel Sukowati Ngawi untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung pada objek penelitian, dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak Hotel Sukowati.

c. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara langsung kepada responden

d. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara melihat data atau melihat dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Sumber data yang digunakan adalah

a. Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, contoh hasil wawancara atau hasil pengisian kuisisioner, (Umar 2002:130). Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner serta melakukan wawancara langsung pada bagian pemasaran dan operasioanal Hotel Sukowati.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain, (Umar 2002:130). Dalam penelitian ini data yang dipakai berupa bacaan dan referensi acuan lain.

4. Dimensi Kualitas jasa

Pada penelitian awalnya menurut Zeithmal Parasuraman, & Berry (1988) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yakni reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya kesepuluh dimensi tersebut disempurnakan menjadi 5 dimensi yang menentukan kualitas pelayan ditinjau dari sudut pandang konsumen, yaitu :

a. *Tangibles* / Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

b. *Reliability* / Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang

commit to user

diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara cepat dan

c. *Responsiveness* / Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. dimensi yang menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance* / Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang

commit to user

ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. *Emphaty* / Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

commit to user

5. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen

Untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terlebih dahulu dilakukan perhitungan sektor tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing sebagai berikut :

a. Untuk kepentingan konsumen.

- 1) Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- 2) Jawaban penting bobot 4
- 3) Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- 4) Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- 5) Jawaban tidak penting diberi bobot 1

$$\text{Skor} = (\text{SPX}5) + (\text{PX}4) + (\text{CPX}3) + (\text{KPX}2) + (\text{TPX}1)$$

b. Untuk penilaian kinerja perusahaan.

- 1) Jawaban sangat baik diberi bobot 5
- 2) Jawaban baik diberi bobot 4
- 3) Jawaban cukup baik diberi bobot 3
- 4) Jawaban kurang baik diberi bobot 2
- 5) Jawaban tidak baik diberi bobot 1

$$\text{Skor} = (\text{SBX}5) + (\text{BX}4) + (\text{CBX}3) + (\text{KBX}2) + (\text{TBX}1)$$

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Analisis John A Martila dan John C James (dalam Supranto (1997:239). Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan Importance Performance Analisis atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/kepuasan konsumen.

Dengan rumus

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki : Tingkat kesesuaian konsumen

X_i : Skor penilaian kinerja / pelayanan yang diterima konsumen

Y_i : Skor penilaian kepentingan konsumen yang diharapkan

Kemudian kepuasan konsumen digambarkan dalam diagram kartesius dengan menentukan sumbu mendatar (X) di isi oleh sektor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan di isi oleh sektor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X} : Skor rata-rata tingkat kepuasan

\bar{Y} : skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

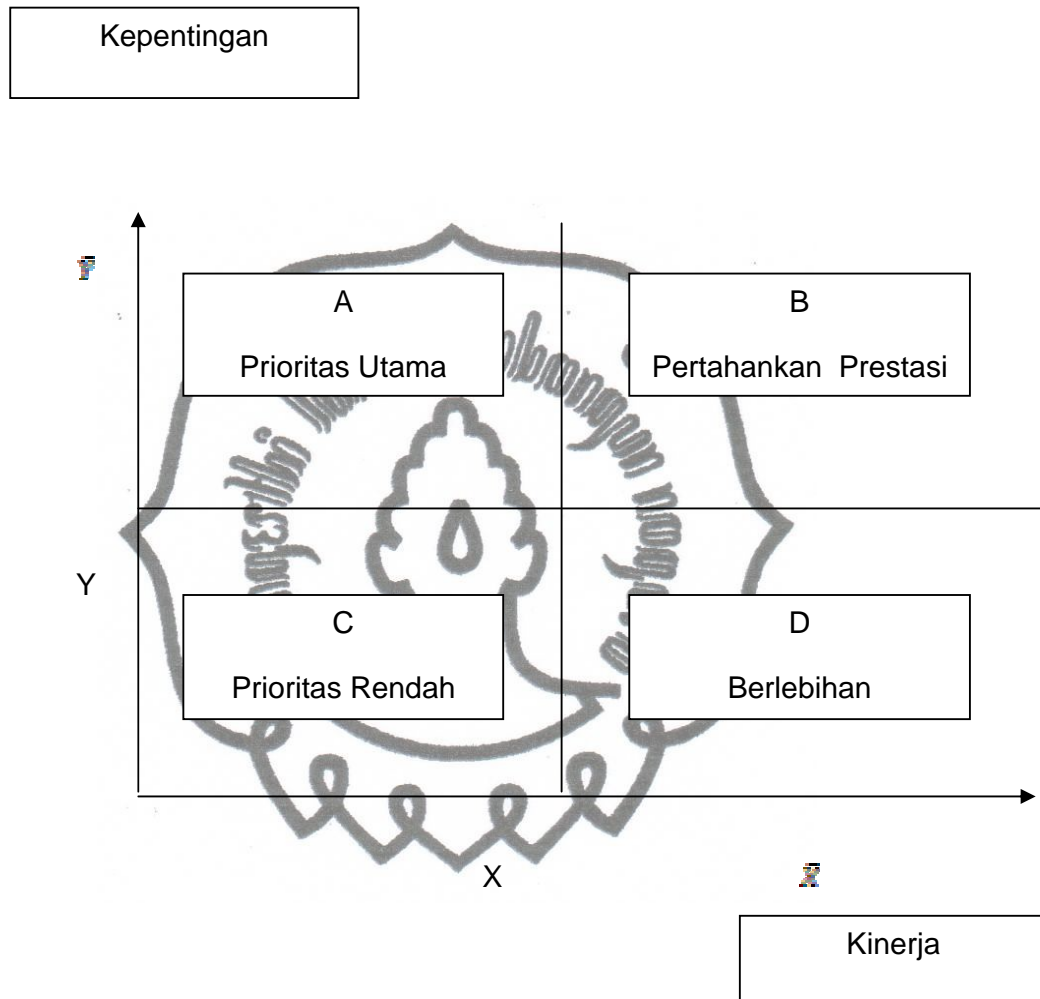
Diagram kartesius adalah suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang di batasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik- titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{N} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{N}$$

Dimana :

K = Banyaknya atribut/ fakta yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.



Gambar 1.1

Diagram Kartesius

Perbandingan Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

commit to user

Keterangan :

A. Prioritas Utama

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur – unsur jasa yang dianggap sangat penting namun perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mengecewakan / tidak jelas.

B. Pertahankan Prestasi

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu perusahaan wajib mempertahankan dan dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C. Prioritas Rendah

Menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pelaksanaannya biasa – biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Berlebihan

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Jasa.

1. Definisi Jasa.

Menurut Kotler (1997:83) pada dasarnya jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produksi fisik dan sebaliknya.

Sedangkan tidak jauh berbeda dengan definisi diatas, Lupiyoadi (2001:5) mendefinisikan jasa sebagai semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya di hasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah misalnya (kesenangan atau kesehatan) konsumen.

2. Karakteristik Jasa.

Berbagai riset pemasaran jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya. Menurut Tjiptono (2007:18) ada lima karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Kelima karakteristik tersebut meliputi :

commit to user

a. Jasa tak berwujud (*intangibility*).

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, kinerja, atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli dan dikonsumsi.

b. Jasa tak terpisahkan (*inseparability*).

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

c. Bervariasi (*Variability*).

Jasa sangat bersifat variabel, jasa mempunyai banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

d. Mudah lenyap (*Perishability*).

Jasa merupakan komunitas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

e. *Lack of ownership.*

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Di lain pihak pembelian produk jasa pelanggan hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas.

3. Kualitas Jasa

a. Definisi kualitas.

Sebenarnya tidaklah mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat. Menurut Kotler (1997:49) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Goetsch Davis (dalam ZulianYamit 2004:8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

b. Kualitas Jasa.

Sedangkan parasuraman (dalam Lupiyoadi 2001:148) mendefinisikan *servis quality* sebagai seberapa jauh perbedaan

commit to user

antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.

Jadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika kenyataan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dan apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

c. Dimensi kualitas jasa.

Lamb dkk (2001:485) mendefinisikan bahwa konsumen menilai kualitas jasa melalui lima komponen sebagai berikut :

1) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Keterandalan memberikan pelayanan tepat pada saat pertama kali. Komponen ini dianggap sebagai salah satu yang terpenting bagi konsumen.

2) Cepat tanggap (*responsiveness*)

Suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen

commit to user

menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

3) Kepastian (*assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kepastian seperti di tunjukan perusahaan.

4) Berwujud (*tangibles*)

Bukti fisik dari jasa. Bagian nyata dari jasa meliputi fasilitas fisik, perkakas, dan peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa seperti ruang dokter atau sebuah ATM, dan penampilan pegawai.

5) Perhatian (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapka memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

B. Kepuasan pelanggan

1. Definisi Kepuasan.

Untuk mendefinisikan kepuasan pelanggan sendiri tidaklah mudah, karena pelanggan mempunyai berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan, maupun harapan. Menurut Kotler (dalam Susanto 2000:52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kemudian menurut J. Supranto (1997:224) pada dasarnya kepuasan / ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Sedangkan pakar pemasaran Kotler (1997:36) menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

commit to user

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

2. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya serta pelanggan perusahaan pesaing. Kotler (dalam Tjiptono 2000:148) mengemukakan ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan, mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran, menyediakan saluran telepon khusus, dan lain-lain.

b. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para

commit to user

pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya :

1) *Directly reported satisfaction.*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT. X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, cukup, puas, sangat puas.

2) *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem analisis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-performance analysis*

Selain itu responden juga diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

commit to user

c. *Ghost shopping*

Perusahaan mempekerjakan orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

d. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

C. Hotel

1. Definisi Hotel

Kata hotel memiliki pengertian atau definisi yang cukup banyak, masing - masing sumber berbeda dalam menguraikannya. Berikut ini adalah beberapa pengertian hotel :

- a. Menurut Menteri Perhubungan, hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap

orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum (SK.MenHub. RI. No. PM. 10/PW.391/PHB-77.)

- b. Menurut AHMA (*American Hotel & Motel Association*), hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang - orang yang tinggal untuk sementara waktu.
- c. Menurut Webster, hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum.

Dengan mengacu pada pengertian diatas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan Usaha dan Pengelolaan Hotel. Bab I, pasal 1, ayat (b) dalam Sk tersebut menyebutkan bahwa :

“ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

2. Klasifikasi Hotel.

Berdasarkan SK Menteri Perhubungan No. PM. 10/PW. 301/Pdb 77 tentang usaha dan identifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian dan klasifikasi hotel secara minimum didasarkan pada jumlah kamar, fasilitas, peralatan yang tersedia dan mutu pelayanan. Untuk mengklasifikasikan sebuah hotel, dapat ditinjau dari beberapa faktor yang satu dan yang lainnya ada kaitannya. Faktor-faktor tersebut adalah :

a. Tingkat atau Bintang dari hotel

Semakin banyak jumlah bintang maka persyaratan, fasilitas dan pelayanan yang dituntut semakin banyak dan baik.

Kriterianya adalah sebagai berikut :

- 1) Hotel berbintang satu (*)
- 2) Hotel berbintang dua (**)
- 3) Hotel berbintang tiga (***)
- 4) Hotel berbintang empat (****)
- 5) Hotel berbintang lima (*****)

b. Faktor tujuan pemakai hotel selama menginap

1) *Business Hotel*

Merupakan hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang sangat lengkap untuk para businessman.

2) *Recreational Hotel*

Merupakan hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang
- orang yang akan santai atau berekreasi.

c. Klasifikasi hotel berdasarkan letak lokasinya

1) *City Hotel*

Yaitu hotel yang berlokasi di perkotaan. Biasanya diperuntukkan bagi tamu-tamu yang beristirahat dalam jangka pendek, maka sering disebut transit hotel.

2) *Residental Hotel*

Yaitu hotel yang berlokasi di pinggiran atau dekat kota besar, yang cukup jauh dari keramaian hiruk-pikuk dan polusi udara, tapi mudah menjangkau tempat kegiatan usaha. Hotel semacam ini terutama diperuntukkan bagi mereka yang ingin tinggal dalam waktu lama, sehingga dilengkapi fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk keluarga.

3) *Resort Hotel*

Yaitu hotel yang berlokasi di daerah pegunungan, tepi pantai, tepi sungai atau tepi danau. Hotel semacam ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari libur, atau orang yang datang untuk berekreasi.

Sedangkan resort hotel sendiri dibagi lagi menjadi beberapa bagian, diantaranya :

- a) *Mountain Hotel* (hotel yang berada di pegunungan)
- b) *Beach hotel* (hotel yang berada di pinggir pantai)
- c) *Lake Hotel* (hotel yang berada di tepi danau)
- d) *Hill Hotel* (hotel yang berada di puncak bukit)
- e) *Forest Hotel* (hotel yang berada di kawasan hutan lindung)

4) *Motel / Motor Hotel*

Yaitu hotel yang berlokasi dipinggir atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya, atau dipinggir jalan raya dekat pintu gerbang atau batas kota besar. Motel diperuntukkan bagi *traveler* (orang yang melakukan suatu perjalanan) sebagai tempat istirahat sementara atau untuk melepas lelah.

- d. Klasifikasi hotel berdasarkan jumlah kamar dan persyaratan lainnya. Berdasarkan jumlah kamar tingkatan hotel dapat diperinci sebagai berikut :

1) Klasifikasi Hotel Bintang satu (*)

- a. Jumlah kamar standar minimum 15 kamar
- b. Kamar mandi di dalam
- c. Luas kamar standart, minimum 20 m²

2) Klasifikasi Hotel Bintang dua (**)

- a. Jumlah kamar standart, minimum 20 kamar
- b. Kamar *suite*, minimum 1 kamar dengan luas minimum 44m²

commit to user

- c. Kamar mandi di dalam
 - d. Luas kamar standart, minimum 22m²
- 3) Klasifikasi Hotel Bintang tiga (***)
- a. Jumlah kamar standart, minimum 30 kamar
 - b. Kamar *suite*, minimum 2 kamar dengan luas minimum 48m²
 - c. Kamar mandi di dalam
 - d. Luas kamar standart, minimum 24m²
- 4) Klasifikasi Hotel Bintang empat (****)
- a. Jumlah kamar standart, minimum 50 kamar
 - b. Kamar *suite*, minimum 3 kamar dengan luas minimum 48m²
 - c. Kamar mandi di dalam
 - d. Luas kamar standart, minimum 24m²
- 5) Klasifikasi Hotel Bintang lima (*****)
- a. Jumlah kamar standart, minimum 100 kamar
 - b. Kamar *suite*, minimum 4 kamar dengan luas minimum 52m²
 - c. Kamar mandi di dalam
 - d. Luas kamar standart, minimum 26m²
- 6) Klasifikasi Hotel Melati 1
- a. Jumlah kamar minimal 5 buah
 - b. Luas kamar standar 14m² dengan kamar mandi dalam dan 12m² tanpa kamar mandi dalam
- 7) Klasifikas Hotel Melati 2
- a. Jumlah kamar minimal 10 buah kamar standar

- b. Luas kamar standar 16m² dengan kamar mandi dalam dan 14m² tanpa kamar mandi dalam.

8) Klasifikasi Hotel Melati 3

- a. Jumlah kamar minimal 15 buah kamar standar, 70 % dari kamar tamu dilengkapi dengan kamar mandi dalam, sisanya setiap 4 kamar dilengkapi dengan satu kamar mandi diluar.
- c. Luas kamar standar 20m² dengan kamar mandi dalam dan 14m² tanpa kamar mandi dalam.
- e. Klasifikasi hotel berdasarkan pada kriteria jenis tamu

Jenis – jenis tamu yang menginap maksudnya adalah darimana asal usul yang menginap dengan latar belakangnya. Dan dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

1) *Family Hotel*

Adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.

2) *Business Hotel*

Adalah tamu yang menginap merupakan para usahawan.

3) *Tourist Hotel*

Adalah tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan, baik domestik maupun luar negeri.

4) *Cure Hotel*

Adalah tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

commit to user

f. Menurut kebutuhannya, yang antara lain adalah sebagai berikut

1) Hotel Besar (*big size hotel*)

yaitu hotel yang memiliki 300 kamar atau lebih.

2) Hotel Menengah / Sedang (*medium size hotel*)

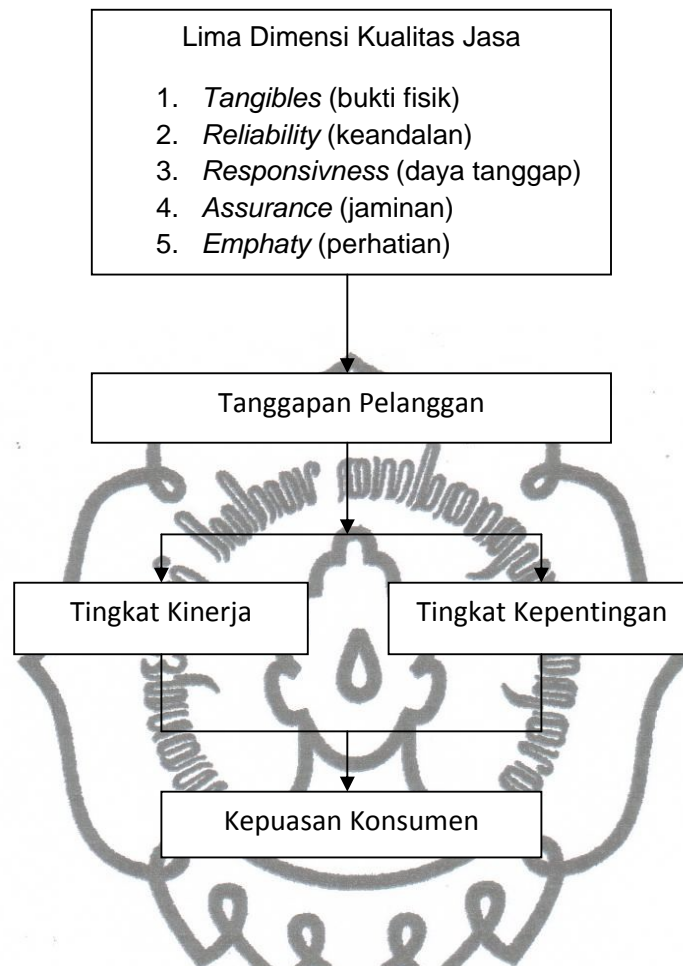
yaitu hotel yang memiliki 100 - 299 kamar.

3) Hotel Kecil (*small size hotel*)

yaitu hotel yang memiliki 25 - 99 kamar.

D. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan paduan dasar bagi suatu penelitian tentang pokok bahasan yang ingin diteliti dan yang ingin dicapai dalam penelitian. Menurut Kotler (dalam Supranto 1997:237) untuk memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pelanggan, terdapat 5 penentu kualitas jasa pelayanan yaitu : *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian). Kelima unsur tersebut akan menjadi acuan dalam penelitian ini dan terbentuk dalam Gambar 2.1 pada halaman berikut ini.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Keterangan :

Dari kerangka pemikiran diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Hotel Sukowati dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi yang terdiri atas :

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yang meliputi Fasilitas fisik Hotel Sukowati, penampilan peralatan hotel, penampilan fisik karyawan Hotel Sukowati dan penampilan materi-materi yang berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan).

commit to user

- b. *Reliability* (keandalan) yang meliputi keandalan dalam menepati janji, keseriusan dalam karyawan membantu memecahkan masalah pelanggan, pelayanan secara tepat sejak awal, dan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang di janjikan.
- c. *Responsivness* (daya tanggap) meliputi daya tanggap untuk selalu memberitahu pelanggan kapan jasa akan disampaikan, daya tanggap untuk memberikan pelayanan pada para pelanggan, karyawan tanggap dalam membantu para pelanggan, daya tanggap karyawan hotel Sukowati untuk selalu merespon permintaan pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan) yang meliputi jaminan terhadap kepercayaan pelanggan, jaminan keamanan dalam bertransaksi, jaminan karyawan konsisten bersikap sopan, jaminan karyawan yang memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.
- e. *Emphaty* (perhatian) yang meliputi perhatian individual kepada para pelanggan, jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan, Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggan, perhatian terhadap kebutuhan spesifik para pelanggan.

Dari ke 5 (lima) dimensi diatas terdapat pertanyaan yang harus dijawab responden, kemudian dari pertanyaan akan diperoleh jawaban tanggapan konsumen berupa harapan konsumen yang dicerminkan pada tingkat kepentingan dan

commit to user

tanggapan konsumen terhadap kinerja perusahaan. Kemudian dari hasil perbandingan antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja akan dapat diketahui kepuasan konsumen.



BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Hotel Sukowati

Hotel Sukowati terletak di Jalan Raya Caruban Sukowati no. 81 Ngawi. Hotel Sukowati berdiri pada tahun 2001 dan diresmikan pada tanggal 14 Maret 2001. Sebelumnya Hotel Sukowati ini bernama Hotel Aldian yang dimiliki orang Bali. Seiring perkembangan waktu pada bulan Maret 2001 Hotel Aldian beralih tangan ke Sabar group Hotel di bawah kepemilikan Bapak H. Sabar Brotosuharjo dan kemudian namanya berubah menjadi Hotel Sukowati.

Melihat kondisi serta potensi yang ada di kota Ngawi yang saat itu masih terbuka lebar terutama pengembangan dunia perhotelan, maka Bapak H. Sabar Brotosuharjo selaku pemilik memutuskan untuk merenovasi total seluruh bangunan serta fasilitas yang ada. Dibawah kepemimpinan Bapak Pujianto, hotel ini mencoba mengubah pangsa pasar dengan berbagai penambahan fasilitas.

Hingga saat ini Hotel Sukowati terdiri tidak kurang dari 56 kamar menurut kelasnya masing-masing, termasuk fasilitas Restaurant, Room Service. Renovasi serta up grade tipe kamar terus dilakukan untuk meningkatkan jumlah pendapatan. Kini dengan

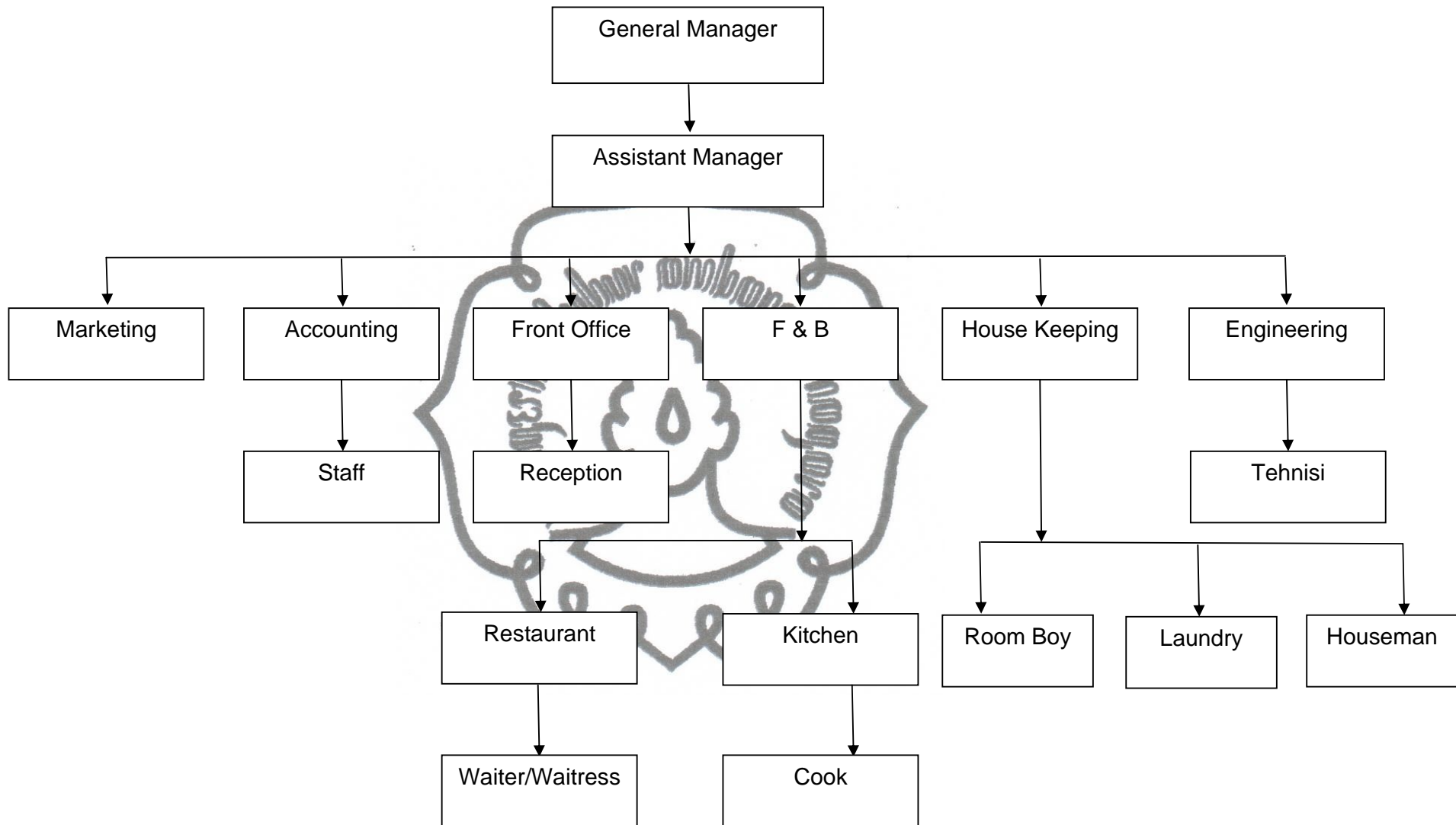
commit to user

seiring perubahan tersebut Hotel Sukowati diharapkan mampu menjawab peluang pasar dengan terus mengutamakan kepuasan konsumen. Keterangan diatas merupakan sejarah singkat berdirinya Hotel Sukowati.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting karena memperlihatkan tanggung jawab setiap personil dalam merencanakan manajemen. Tanpa adanya struktur organisasi yang jelas maka aktivitas dan kegiatan perusahaan akan saling tumpang tindih sehingga mengakibatkan kekacauan dalam perusahaan.

Agar tugas - tugas yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan dapat tercapai dengan lancar, maka perusahaan sangat memerlukan adanya suatu bentuk koordinasi dalam setiap kegiatan yang akan dilaksanakan perusahaan tersebut. Sehingga dengan adanya suatu koordinasi yang baik para karyawan mengetahui tugas dan tanggung jawab sehingga tugas-tugas tersebut dapat mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan. Dengan demikian maka perlu dilakukan penyusunan struktur organisasi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Struktur organisasi Hotel Sukowati adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Sukowati, Ngawi

Struktur organisasi Hotel Sukowati dibuat agar pembagian tugas dapat merata pada semua organisasi dalam perusahaan itu, tugas dapat dibagi sesuai dengan kemampuan dan fungsi masing-masing serta dengan struktur organisasi yang jelas diharapkan kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Setiap bagian dalam struktur memiliki hubungan satu sama lain, semua bagian melaporkan semua hasil kerja setiap bagian kepada direktur. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, maka kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut menjadi terorganisir dengan baik. Dan pada akhirnya perusahaan tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta dapat membantu pelaksanaan organisasi dengan baik pada saat ini maupun saat masa yang akan datang demi memajukan perusahaan. Adapun tugas dan wewenang untuk masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

a. General Manager

Tugas dan wewenang general manager antara lain memimpin kegiatan perusahaan secara umum, mengatur pembagian tugas, meminta pertanggung jawaban dan menilai prestasi kerja bawahannya, menandatangani surat-surat berharga seperti cek, serta dokumen-dokumen lainnya atas nama perusahaan, menetapkan kebijaksanaan dan strategi perusahaan, bertanggung

commit to user

jawab atas kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan, dan yang terakhir bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional perusahaan.

b. Assistant Manager

Tugas dan wewenang assistant manager antara lain sebagai fasilitator, coordinator, motivator yang baik dan bisa diterima baik oleh rekan kerja atau customer. Selain itu assistant manager juga bertugas untuk meningkatkan mutu pelayanan pada pelanggan.

c. Marketing

Marketing departement adalah departement yang ada di hotel yang bertugas mengurus bagian pemasaran hotel. Selain itu marketing departemen juga bertugas merencanakan aktivitas dan kebijakan pemasaran, melaksanakan hubungan masyarakat yang baik, bekerjasama dengan departemen dalam program perencanaan, melakukan penelitian terhadap segmentasi / pangsa pasar, melaksanakan *personal selling*, pemasangan iklan, publikasi, melakukan evaluasi hasil dari kegiatan pemasaran atau operasional. Marketing Hotel Sukowati ditangani langsung atau dirangkap oleh Assistant Manager.

d. Accounting

Accounting departement adalah bagian yang ada di hotel yang bertugas menyusun anggaran belanja semua departemen yang

commit to user

ada di hotel. Selain itu, accounting departement juga bertanggung jawab terhadap semua proses pembukuan yaitu proses pengawasan didalam (*internal control*), pengaturan arus dana (*cash flow*) dan analisa laporan kegiatan (*administration and reports*) dan keuangan perusahaan, termasuk semua inventarisasi bergerak maupun tetap.

e. *FO (Front Office)*

Front office departement merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan tamu yang check-in dan melayani tamu yang check-out. Jadi Front Office dapat disebut sebagai pusat syaraf hotel, karena dapat disebut sebagai tempat kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Hotel Sukowati menempatkan 6 karyawan pada bagian FO dan kesemuanya terbagi dalam 3 shift. Shift 1 (pagi) mulai pukul 07.00-15.00 dan shift 2 (sore) mulai pukul 15.00-23.00 sedangkan shift 3 (malam) mulai pukul 23.00-07.00.

f. *F & B (Food & Beverage Department)*

F & B departement adalah departement yang ada di hotel yang bertugas menyediakan makanan dan minuman untuk tamu baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang datang dari luar hotel. *F & B* departement mempunyai bagian-bagian tersendiri, adapun bagian-bagian tersebut :

commit to user

1) *Restaurant*

Restaurant adalah tempat untuk makan dan minum. Restaurant Hotel Sukowati menyediakan menyediakan berbagai macam masakan mulai dari masakan Indonesia, China, dan Eropa. Dan menyediakan paket khusus untuk event-event tertentu yaitu : paket pernikahan dan paket seminar. Jumlah karyawan Hotel Sukowati ada 6 orang dan dibagi menjadi 2 shift yaitu shift 1 (pagi) mulai pukul 06.00-14.00 dan shift 2 (sore) mulai pukul 14.00-22.00.

2) *Kitchen*

Kitchen adalah bagian yang bertugas mengolah masakan. Karyawan yang bertugas dalam bagian ini berjumlah 4 orang dan dibagi menjadi 2 shift yaitu shift 1 (pagi) mulai pukul 06.00-14.00 dan shift 2 (sore) mulai pukul 14.00-22.00.

g. *HK (House Keeping)*

HK departemen adalah departemen yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi : Memelihara kebersihan tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan. Kecuali tempat-tempat yang menjadi tanggung jawab *stewards*, misalnya *kitchen area* (dapur), *diswashing area* (daerah

commit to user

pencucian alat-alat) dan *garbage area* (tempat sampah).

BagianHK antara lain :

1) *Houseman*

Houseman bertanggung jawab terhadap kebersihan seluruh hotel kecuali kamar termasuk lobby, restaurant, koridor, dan kebun. Jumlah houseman di Hotel Sukowati ada 2 orang.

2) *Laundry*

Laundry adalah bagian yang bertugas mencuci linen-linen yang ada di hotel seperti : sheet (spray), blangkit (selimut), bed cover, napkin, table cloth, slip cloth, dan mencuci pakaian tamu yang menginap. Jumlah karyawan laundry ada 2 orang dan bekerja mulai pukul 07.00-15.00.

3) *Room Boy*

Room Boy adalah bagian yang bertugas membersihkan kamar jumlah Room Boy di Hotel Sukowati ada 8 orang dan dibagi menjadi 3 shift yaitu 1 (pagi) mulai pukul 07.00-15.00, shift 2 (sore) mulai pukul 15.00-23.00 dan shift malam mulai pukul 23.00-07.00.

h. Engineering Departemen

Engineering Departemen adalah departemen yang bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan koordinasi dan berperan serta dalam kegiatan kerja. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi : Pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya, penghematan energi dalam menggunakan segala keperluan, menangani alat, mesin, dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas dan air, mengendalikan penggunaan air, gas dan listrik, mencegah instalasi, mesin, alat dan bangunan terhadap bahaya kebakaran dan segala situasi yang membahayakan, menjaga suhu dan ventilasi dalam sesuai standar seperti halnya untuk lemari pendingin dan air, menyiapkan keperluan air, gas dan listrik secara teratur dan melaporkannya, menangani pekerjaan yang sifatnya umum seperti mengecat, dst.

i. Security Departement

Security departement adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap keamanan di seluruh area hotel dan juga keamanan karyawan serta tamu-tamu di hotel. Jumlah security Hotel Sukowati ada 3 orang dan terbagi menjadi 3 shift. Shift 1 (pagi) bekerja mulai pukul 07.00-15.00, shift 2 (sore) mulai pukul 15.00 – 23.00 dan shift 3 (malam) bekerja mulai pukul 23.00-07.00.

3. Kegiatan Hotel Sukowati

Pada dasarnya kegiatan usaha pokok dalam bidang perhotelan meliputi :

- a. Bidang kegiatan pelayanan penginapan yaitu meliputi penyediaan kamar tidur dengan fasilitas lainnya.
- b. Bidang penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman.
- c. Bidang kegiatan lainnya seperti penitipan barang tamu, pemberian jasa *laundry* dan sebagainya.

4. Fasilitas – fasilitas Hotel Sukowati

Fasilitas perhotelan sangat erat hubungannya dengan produk hotel yang akan di jual. Fasilitas-fasilitas yang ada di Hotel Sukowati antara lain sebagai berikut :

a. Area Parkir

Hotel Sukowati menyediakan area parkir untuk kendaraan tamu dan juga area parkir khusus untuk kendaraan karyawan. Khusus untuk motel area parkir sudah termasuk fasilitas kamar.

b. Lobby Hotel

Lobby hotel merupakan tempat menyambut kedatangan tamu (check-in) dan tempat tamu tiba untuk melaksanakan registrasi serta tempat untuk tamu melakukan proses meninggalkan hotel (check-out).

c. Kamar Hotel

Kamar hotel merupakan fasilitas utama dalam bisnis perhotelan. Hotel Sukowati mempunyai 56 kamar dengan berbagai fasilitas di antaranya AC, Telepon, Televisi, Mini Refrigerator, Bath tub dan Shower. Harga kamar sudah termasuk pajak, service, dan breakfast.

d. Restaurant

Restoran Hotel Sukowati bernama "ARIMBI RESTAURANT" ruangnya dilengkapi AC dan disediakan tempat karaoke di restaurant. Restaurant buka pukul 06.00 - 22.00 WIB.

e. Mini Bar dan Mini Shop

Di Hotel Sukowati menyediakan Mini Bar yang menjual minuman, seperti : soft drink, bir dan sebagainya. Dan Mini Shop yang menjual kebutuhan sehari-hari dan berbagai kerajinan tangan seperti tas, vas bunga, dan sebagainya.

f. Ruang Pertemuan

Ruang pertemuan Hotel Sukowati bernama "KRESNA". Ruang ini mempunyai kapasitas sebanyak 400-500 orang. Dapat digunakan untuk rapat, seminar, pesta pernikahan, dan sebagainya.

B. Laporan Magang Kerja

1. Laporan magang kerja

Magang kerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun kelompok yang secara langsung terjun kedalam dunia kerja.

2. Tujuan magang kerja

- a. Dapat menerapkan secara nyata materi-materi perkuliahan yang selama ini telah diperoleh dalam dunia kerja
- b. Mengetahui dan mengerti tentang persoalan yang dihadapi dalam dunia kerja dan belajar untuk mengatasi persoalan tersebut
- c. Memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang berharga dari magang

3. Lokasi magang kerja

Magang dilaksanakan di Hotel Sukowati yang beralamatkan di Jln. Raya Sukowati (Ngawi – Caruban) No. 81 Telp. (0351) 749359 Fax. 749682.

4. Waktu Magang Kerja

- a. Magang kerja dilaksanakan selama 1 bulan yaitu mulai tanggal 1 Maret 2011 – 1 April 2011
- b. Pelaksanaan Magang Kerja

Penulis magang kerja ditempatkan pada bagian Front office bagian ini merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan tamu yang check-in dan melayani tamu yang check-out. Tugas

commit to user

penulis dalam magang kerja adalah membantu pelanggan dalam memberikan informasi, mencatat dan memasukkan data konsumen yang menginap di Hotel Sukowati, membantu menangani pelanggan apabila ada keluhan.

C. Pembahasan Masalah

1. Deskripsi Identitas Responden

Responden yang diteliti diambil dari pelanggan yang menginap di Hotel Sukowati. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 orang dengan cara menyebarkan kuisisioner. Dari penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh deskripsi mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

a. Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Tabel 3.1

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persen
1	< 18 tahun	9	9%
2	18-25 tahun	17	17%
3	26-35 tahun	26	26%
4	36-45 tahun	32	32%
5	>46 tahun	16	16%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer 2011

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden terbanyak berusia 36-45 tahun sebanyak 32 orang atau 32%, sedangkan responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 26 atau 26%, responden berusia 18-25 tahun sebanyak 17%, kemudian berusia lebih dari 46 tahun sebanyak 16 atau 16%, dan terakhir responden usia kurang dari 18 sebanyak 9 atau 9%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 3.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	59	59%
2	Perempuan	41	41%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer 2011

Dari data diatas diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden perempuan. Responden laki-laki sebanyak 59 orang atau 59%, sedangkan perempuan sebanyak 41 orang atau 41%.

c. Dekripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3.3

Dekripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	SD	0	0%
2	SMP	10	10%
3	SMA	22	22%
4	Diploma	28	28%
5	Sarjana	40	40%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer 2011

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden lulusan sarjana sebanyak 40 orang atau 40%, untuk diploma sebanyak 28 atau 28%, pendidikan SMA sebanyak 22 atau 22%, SMP sebanyak 10 atau 10%, dan untuk pendidikan SD sebanyak 0 atau 0%.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Tabel 3.4

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

No	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	Pelajar/Mahasiswa	4	4%
2	Petani / peternak	4	4%
3	PNS	13	13%
4	Pegawai Swata	41	41%
5	Wiraswasta	35	35%
6	Lainnya	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer 2011

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa jumlah responden yang mayoritas adalah responden dengan profesi sebagai pegawai swasta sebanyak 41 orang atau 41%, kemudian wiraswasta sebanyak 35 orang atau 35%, untuk PNS sebanyak 13 orang atau 13%, petani/peternak sebanyak 4 orang atau 4%, pelajar / mahasiswa sebanyak 4 orang atau 4% dan terakhir responden lainnya sebanyak 3 orang atau 3%.

2. Analisis dan Pembahasan Setiap Faktor/Atribut

Dalam analisis ini akan dijelaskan mengenai tingkat kepuasan konsumen yang diukur berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan atau harapan pelanggan dengan tingkat pelayanan atau tingkat kinerja yang diberikan oleh Hotel Sukowati.

Penilaian responden didasarkan pada lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* adalah sebagai berikut :

a. Analisis *Tangibles* (Bukti Fisik)

1) Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern

Dalam hal ini yang terlihat langsung oleh pelanggan adalah hotel dimana hotel tersebut memiliki peralatan yang berpenampilan modern, keberadaan alat modern sangat menunjang kenyamanan para pelanggan hotel, selain itu keberadaan alat modern juga mencerminkan citra atau image perusahaan dimata para pelanggannya. Dari 100 responden, maka di dapat data penilaian tingkat kinerja dari faktor Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern yang tertera dalam Tabel 3.5.1 sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat di Tabel 3.5.2 .

Tabel 3.5.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
20	63	17	0	0	403

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\
 &= (20 \times 5) + (63 \times 4) + (17 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 403
 \end{aligned}$$

Tabel 3.5.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
35	50	15	0	0	420

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (35 \times 5) + (50 \times 4) + (15 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 420
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antar kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{403}{420} \times 100\%$$

$$Tki = 95,95\%$$

commit to user

2) Fasilitas fisik di Hotel Sukowati menarik secara fisual

Fasilitas fisik yang menarik merupakan faktor yang sangat penting apalagi dalam dunia jasa perhotelan, fasilitas fisik merupakan daya tarik perusahaan untuk memikat para pelanggannya. Bagaimana tidak, pertama-tama yang terlihat langsung oleh pelanggan adalah keberadaan fasilitas fisik Hotel menarik secara fisual, dimana terdapat tempat parkir yang luas, kebersihan dan kerapian kamar, dan masih banyak lagi yang lainnya. Berikut ini dari 100 responden, memberikan penilaian tingkat kinerja dari faktor fasilitas fisik di Hotel Sukowati yang menarik secara fisual. Penilaian tersebut dapat dilihat dalam Tabel 3.6.1 sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat di Tabel 3.6.2 .

Tabel 3.6.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas Fisik di Hotel Sukowati
Yang Menarik secara Fisual

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
34	47	19	0	0	415

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\
 &= (34 \times 5) + (47 \times 4) + (19 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 415
 \end{aligned}$$

Tabel 3.6.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Fasilitas Fisik di Hotel
Sukowati Yang Menarik secara Fisual

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
36	53	11	0	0	425

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (36 \times 5) + (53 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 425
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antar kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Tki} &= \frac{425}{440} \times 100\% \\
 \text{Tki} &= 97,64\%
 \end{aligned}$$

3) Karyawan Hotel Sukowati berpenampilan rapi

Penampilan rapi karyawan merupakan faktor yang penting dalam perusahaan. Kerapian karyawan akan membawa citra baik perusahaan di mata pelanggan. Selain itu, jika karyawan berpenampilan rapi maka seisi ruangan juga akan terlihat menjadi lebih indah, pelanggan akan merasa nyaman dan betah tinggal di dalam ruangan. Dari 100 responden, maka di peroleh data penilaian tingkat kinerja dari faktor karyawan Hotel Sukowati berpenampilan rapi

yang tertera dalam Tabel 3.7.1, sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat di Tabel 3.7.2 .

Tabel 3.7.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati
berpenampilan rapi

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
38	54	8	0	0	430

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1) \\
 &= (38 \times 5) + (54 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 430
 \end{aligned}$$

Tabel 3.7.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati
erpenampilan rapi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
43	52	5	0	0	438

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\
 &= (43 \times 5) + (52 \times 4) + (5 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 438
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antar kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

commit to user

$$Tki = \frac{430}{438} \times 100\%$$

$$Tki = 98,17\%$$

- 4) Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual

Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya dengan faktor-faktor yang lain dimana faktor ini memberikan pengaruh pada pemasaran sebuah perusahaan. Layanan seperti pamflet dan pernyataan yang menarik secara fisual dapat menjadi sarana perusahaan dalam mengkomunikasikan informasi kepada pelanggan. Dimana jika pernyataan tersebut menarik secara fisual pelanggan akan senang membaca informasi tersebut. Dari 100 responden, maka di peroleh data penilaian tingkat kinerja dari faktor Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual yang tertera dalam Tabel 3.8.1, sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat di Tabel 3.8.2 .

Tabel 3.8.1

Penilaian Responden Terhadap Kinerja materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
31	40	29	0	0	402

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

commit to user

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1) \\ &= (31 \times 5) + (40 \times 4) + (29 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 402\end{aligned}$$

Tabel 3.8.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara visual

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
40	49	11	0	0	429

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\ &= (40 \times 5) + (49 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 429\end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antar kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{402}{429} \times 100\%$$

$$\text{Tki} = 93,70\%$$

b. Analisis Reliability (Keandalan)

5) Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya

Kepastian untuk menepati janji merupakan faktor yang penting bagi kelangsungan sebuah bisnis. Dimana jika sekali saja perusahaan lalai dalam menepati janjinya, pelanggan tidak akan mempercayai perusahaan tersebut. Sebagai akibatnya pelanggan akan lari dan pindah ke perusahaan yang lain, untuk itu perlu perhatian khusus untuk faktor ini. 100 responden telah memberikan penilaian terhadap tingkat kinerja dari faktor Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya dan dapat dilihat dalam Tabel 3.9.1 sedangkan penilaian tingkat kepentingan responden terdapat dalam Tabel 3.9.2 .

Tabel 3.9.1

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
50	43	7	0	0	443

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1) \\
 &= (50 \times 5) + (43 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 443
 \end{aligned}$$

commit to user

Tabel 3.9.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bila Hotel Sukowati berjanji
untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan
menepatinya

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
53	45	2	0	0	451

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (53 \times 5) + (45 \times 4) + (2 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 451
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antar kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\text{Skor}}{\text{Total Skor}} \times 100\%$$

$$Tki = 98,22\%$$

- 6) Bila pelanggan memiliki masalah, Hotel Sukowati akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.

Kesungguhan atau keseriusan karyawan dalam membantu pelanggan memecahkan masalah memberi nilai tambah bagi perusahaan, pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal semacam ini dapat menciptakan hubungan yang baik antara pelanggan dengan perusahaan. Adapun penilaian 100 responden terhadap tingkat kinerja faktor Bila pelanggan memiliki

masalah, Hotel Sukowati akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.dapat dilihat pada Tabel 3.10.1 dan penilaian tingkat kepentingan responden terdapat dalam Tabel 3.10.2

Tabel 3.10.1

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Bila pelanggan memiliki masalah, Hotel Sukowati akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
38	52	10	0	0	428

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\
 &= (38 \times 5) + (52 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 428
 \end{aligned}$$

Tabel 3.10.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bila pelanggan memiliki masalah, Hotel Sukowati akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
43	50	7	0	0	436

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (43 \times 5) + (50 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 436
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{421}{431} \times 100\%$$

$$Tki = 98,16\%$$

7) Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal

Ketepatan layanan sejak awal akan mewujudkan kesan yang positif bagi pelanggan, kesan pertama haruslah sebaik mungkin karena dari kesan pertama pelanggan akan terus mengingatnya. Sambutan yang hangat dari perusahaan kepada pelanggan merupakan suatu keharusan, hal ini akan menciptakan suasana kedekatan antara perusahaan dengan pelanggan. Dari kedekatan itulah pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan perusahaan. Adapun penilaian 100 responden terhadap tingkat kinerja faktor Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal, dapat dilihat pada Tabel 3.11.1 dan penilaian tingkat kepentingan responden terdapat dalam Tabel 3.11.2

Tabel 3.11.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
38	55	7	0	0	431

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1) \\ &= (38 \times 5) + (55 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 431\end{aligned}$$

Tabel 3.11.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
47	43	10	0	0	437

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\ &= (47 \times 5) + (43 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 437\end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{431}{437} \times 100\%$$

$$\text{Tki} = 98,62\%$$

8) Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan.

Layanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan merupakan faktor yang penting dalam bisnis jasa khususnya perhotelan. Penyajian layanan harus tepat waktu karena jika terlambat sedikit saja

commit to user

mungkin hasilnya akan mengecewakan. Misalnya, dalam menyajikan menu makan siang jika terlambat dari waktu yang dijanjikan maka pelanggan akan malas makan, pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang dijanjikan. Dari 100 responden, maka di peroleh data penilaian tingkat kinerja dari faktor Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan seperti yang tertera dalam Tabel 3.12.1, sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat di Tabel 3.12.2 .

Tabel 3.12.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
13	60	27	0	0	386

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\
 &= (13 \times 5) + (60 \times 4) + (27 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 386
 \end{aligned}$$

Tabel 3.12.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
16	64	20	0	0	396

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\ &= (16 \times 5) + (64 \times 4) + (20 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 396\end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{396}{400} \times 100\%$$

$$\text{Tki} = 97,47\%$$

c. *Analisis Assurance* (Jaminan)

- 9) Perilaku para karyawan Hotel Sukowati mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka.

Kepercayaan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga di mata perusahaan, untuk itu perlu bagi perusahaan untuk terus membina karyawan agar perilaku mereka dapat dipercayai oleh pelanggan. Jangan sampai perilaku karyawan membuat pelanggan merasa tidak nyaman, apalagi membuat pelanggan merasa khawatir hal tersebut berakibat buruk bagi kelangsungan usaha perusahaan jasa dalam hal ini perhotelan. Adapun penilaian 100 responden terhadap tingkat kinerja faktor Perilaku para karyawan Hotel Sukowati mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka, dapat dilihat

pada Tabel 3.13.1 dan penilaian tingkat kepentingan responden terdapat dalam Tabel 3.13.

Tabel 3.13.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
32	59	9	0	0	423

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1) \\
 &= (32 \times 5) + (59 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 423
 \end{aligned}$$

Tabel 3.13.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
45	39	16	0	0	429

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\
 &= (45 \times 5) + (39 \times 4) + (16 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 429
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan sebagai berikut :

commit to user

$$Tki = \frac{423}{429} \times 100\%$$

$$Tki = 98,60\%$$

10) Pelanggan Hotel Sukowati merasa aman dalam bertransaksi

Jaminan keamanan dalam bertransaksi merupakan salah satu tujuan utama perusahaan jasa khususnya perhotelan, dimana keamanan pelanggan dalam bertransaksi menjadi prioritas yang utama. Jika dalam bertransaksi pelanggan tidak merasa aman, bagaimana dengan pelayanan yang lainnya. Mungkin pelanggan tidak akan memilih perusahaan tersebut dan beralih ke perusahaan lain. Adapun penilaian 100 responden terhadap tingkat kinerja faktor Pelanggan Hotel Sukowati merasa aman dalam bertransaksi, dapat dilihat pada Tabel 3.14.1 dan penilaian tingkat kepentingan responden terdapat pada Tabel 3.14.2.

Tabel 3.14.1

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelanggan Hotel Sukowati merasa aman dalam bertransaksi

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
40	52	8	0	0	432

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\ &= (40 \times 5) + (52 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 432 \end{aligned}$$

commit to user

Tabel 3.14.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelanggan Hotel Sukowati
merasa aman dalam bertransaksi

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
46	50	4	0	0	442

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\
 &= (46 \times 5) + (50 \times 4) + (4 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 442
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{\text{Skor}}{\text{Total Skor}} \times 100\%$$

$$\text{Tki} = 97,73\%$$

11) Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan

Sikap karyawan yang sopan secara konsisten sangat dibutuhkan dalam bisnis jasa khususnya jasa perhotelan. Bagaimanapun juga tamu ibarat raja yang harus dilayani sebaik mungkin, dengan sikap sopan secara konsisten tamu akan merasa sangat dihargai dan pada akhirnya sikap sopan karyawan memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu. Penilaian 100 responden terhadap tingkat kinerja Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap

commit to user

para pelanggan, dapat dilihat pada Tabel 3.15.1 dan penilaian tingkat kepentingan responden terdapat pada Tabel 3.15.2 .

Tabel 3.15.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
40	39	21	0	0	419

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1) \\
 &= (40 \times 5) + (39 \times 4) + (21 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 419
 \end{aligned}$$

Tabel 3.15.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
38	53	9	0	0	429

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\
 &= (38 \times 5) + (53 \times 4) + (9 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 429
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan sebagai berikut :

commit to user

$$Tki = \frac{419}{429} \times 100\%$$

$$Tki = 97,66\%$$

12) Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan

Pengertian faktor ini adalah menuntut para karyawan hotel memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidangnya masing-masing. Pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan harus dapat dijawab dengan tepat oleh para karyawan, karyawan harus dapat menyampaikan informasi yang pelanggan butuhkan dengan baik dan benar. Adapun penilaian 100 responden terhadap faktor Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan tertera pada Tabel 3.16.1. Sedangkan penilaian tingkat kepentingan responden tertera pada Tabel 3.16.2 .

Tabel 3.16.1

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
37	56	7	0	0	430

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\ &= (37 \times 5) + (56 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 430 \end{aligned}$$

commit to user

Tabel 3.16.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
50	40	10	0	0	440

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (50 \times 5) + (40 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 440
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{440}{450} \times 100\%$$

$$Tki = 97,72\%$$

d. Empati (Perhatian)

13) Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.

Kemampuan perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan tersebut. Dimana pihak perusahaan dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan pelanggan. Usaha yang dapat dilakukan perusahaan diantaranya dengan mengadakan pelatihan

commit to user

khusus agar dapat meningkatkan kemampuan para karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan serta dapat memberikan perhatian individual kepada para pelanggan. Adapun penilaian 100 responden terhadap faktor Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya tertera pada Tabel 3.17.1. Sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat pada Tabel 3.17.2 .

Tabel 3.17.1

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
28	55	17	0	0	411

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\
 &= (28 \times 5) + (55 \times 4) + (17 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 411
 \end{aligned}$$

Tabel 3.17.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
42	34	24	0	0	418

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (42 \times 5) + (34 \times 4) + (24 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 418
 \end{aligned}$$

commit to user

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{411}{418} \times 100\%$$

$$Tki = 98,32\%$$

- 14) Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.

Jam operasional harus dibuat sedemikian rupa, diatur agar semua pelanggan merasa nyaman. Hal – hal yang kelihatannya kecil seperti ini akan menjadi masalah yang besar dan menyebabkan pelanggan kurang puas dengan pelayanan pihak perusahaan dalam hal ini Hotel Sukowati. Dari 100 responden maka di peroleh data penilaian tingkat kinerja dari faktor Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya seperti yang tertera dalam Tabel 3.18.1, sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat di Tabel 3.18.2 .

Tabel 3.18.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
30	53	17	0	0	413

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\ &= (30 \times 5) + (53 \times 4) + (17 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 413 \end{aligned}$$

Tabel 3.18.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
40	49	11	0	0	429

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\ &= (40 \times 5) + (49 \times 4) + (11 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 429 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{413}{429} \times 100\%$$

$$\text{Tki} = 96,27\%$$

15) Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya.

Dalam dunia jasa hal utama yang harus diperhatikan adalah kepentingan para pelanggan. Biar bagaimanapun juga kepuasan pelanggan adalah tujuan utama suatu perusahaan jasa, dimana jika kepentingan pelanggan didahulukan para pelanggan akan senang

commit to user

dangan pelayanan yang diberikan, pelanggan merasa puas akan pelayanan yang di berikan dan tidak mau beralih ke perusahaan lain. Adapun penilaian 100 responden terhadap faktor Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya tertera pada Tabel 3.19.1. Sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat pada Tabel 3.19.2 .

Tabel 3.19.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
42	51	7	0	0	435

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\
 &= (42 \times 5) + (51 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 435
 \end{aligned}$$

Tabel 3.19.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
49	48	3	0	0	446

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (49 \times 5) + (48 \times 4) + (3 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 446
 \end{aligned}$$

commit to user

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\text{Jumlah Jawaban Baik}}{\text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$Tki = 97,53\%$$

16) Hotel Sukowati memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.

Perusahaan perlu memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya. Perhatian perusahaan jangan sampai terlepas pada kebutuhan spesifik pelanggan. Hal ini memberi point positif pelayanan perusahaan di mata pelanggannya. Dari 100 responden yang diteliti maka telah diketahui penilaian pelanggan terhadap faktor Hotel Sukowati memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya yang dapat dilihat pada Tabel 3.20.1 . Selanjutnya penilaian terhadap tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada Tabel 3.20.2 .

Tabel 3.20.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Hotel Sukowati memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
24	39	35	2	0	385

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\ &= (24 \times 5) + (39 \times 4) + (35 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 385 \end{aligned}$$

commit to user

Tabel 3.20.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Hotel Sukowati memahami
kebutuhan spesifik para pelanggannya

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
25	42	33	0	0	392

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\ &= (25 \times 5) + (42 \times 4) + (33 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 392 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\text{Skor}}{\text{Total Skor}} \times 100\%$$

$$Tki = 98,21\%$$

e. *Responsivenees* (Cepat Tanggap)

17) Karyawan Hotel Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.

Pihak hotel perlu menyampaikan informasi tentang kapan jasa akan di sampaikan, hal ini penting karena antara pelanggan dengan perusahaan harus saling terbuka. Pelanggan juga harus mengetahui kapan pastinya jasa tersebut akan disampaikan. Misalnya dalam pelayanan menu makan malam pelanggan perlu diberi tahu, kapan pastinya jasa tersebut akan disampaikan kalau tidak pelanggan akan

commit to user

terus menunggu padahal kebetulan untuk menu makan malam tidak di sediakan. Pelanggan akan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Adapun penilaian 100 responden terhadap faktor karyawan Hotel Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan tertera pada Tabel 3.21.1. Sedangkan penilaian tingkat kepentingannya dapat dilihat pada Tabel 3.21.2 .

Tabel 3.21.1

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
18	60	22	0	0	396

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\
 &= (18 \times 5) + (60 \times 4) + (22 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 396
 \end{aligned}$$

Tabel 3.21.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
23	55	22	0	0	401

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (23 \times 5) + (55 \times 4) + (22 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 401
 \end{aligned}$$

commit to user

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{396}{401} \times 100\%$$

$$Tki = 98,75\%$$

- 18) Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan.

Dalam faktor ini menuntut karyawan hotel untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan. Untuk itu diperlukan karyawan yang sudah terlatih dalam bidangnya masing-masing, tugas perusahaan adalah terus memberikan pelatihan agar karyawannya dapat memenuhi kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat. Maka dari 100 responden yang telah diteliti dalam faktor karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan, dapat kita lihat dalam tabel 3.22.1 untuk penilaian kinerja dan dalam tabel 3.22.2 untuk penilaian tingkat harapannya.

Tabel 3.22.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati
memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan.

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
32	61	7	0	0	425

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1) \\ &= (32 \times 5) + (61 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 425\end{aligned}$$

Tabel 3.22.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
47	40	13	0	0	434

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\ &= (47 \times 5) + (40 \times 4) + (13 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 434\end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{425}{434} \times 100\%$$

$$\text{Tki} = 97,92\%$$

19) Karyawan Hotel Sukowati selalu bersedia membantu para pelanggan

Kesediaan membantu karyawan sangat diharapkan bagi para pelanggan. Untuk itu tugas perusahaan adalah menanamkan jiwa bersedia membantu tanpa pamrih ke setiap karyawannya. Karena dengan begitu pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang

commit to user

di berikan pihak perusahaan dalam hal ini hotel. Dari 100 responden yang diteliti maka telah diketahui penilaian pelanggan terhadap faktor karyawan Hotel Sukowati selalu bersedia membantu para pelanggan yang dapat dilihat pada Tabel 3.23.1 . Selanjutnya penilaian terhadap tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada Tabel 3.23.2

Tabel 3.23.1
Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan.

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
43	52	5	0	0	438

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1) \\
 &= (43 \times 5) + (52 \times 4) + (5 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 438
 \end{aligned}$$

Tabel 3.23.2
Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
55	35	10	0	0	445

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1) \\
 &= (55 \times 5) + (35 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\
 &= 445
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{433}{442} \times 100\%$$

$$Tki = 98,42\%$$

20) Karyawan tidak akan pernah sibuk untuk merespon permintaan pelanggan

Sesibuk apapun karyawan, karyawan harus selalu siap dituntut untuk merespon permintaan pelanggan. Jika tidak pelanggan akan kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Untuk itu diperlukan karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi, dan cepat tanggap merespon setiap permintaan yang muncul dari para pelanggan. Dari 100 responden yang diteliti maka telah diketahui penilaian pelanggan terhadap faktor yang dapat dilihat pada Tabel 3.24.1. Selanjutnya penilaian terhadap tingkat kepentingan responden dapat dilihat pada Tabel 3.24.2

Tabel 3.24.1

Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan tidak akan pernah sibuk untuk merespon permintaan pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Skor
33	45	19	3	0	408

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban X skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1) \\ &= (33 \times 5) + (45 \times 4) + (19 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 408\end{aligned}$$

Tabel 3.24.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan tidak akan pernah sibuk untuk merespon permintaan pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Skor
36	49	15	0	0	421

Sumber : Hasil Kuisisioner 2011

Nilai bobot diatas diperoleh dari Frekuensi jawaban Y skor jawaban

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \\ &= (36 \times 5) + (49 \times 4) + (15 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 421\end{aligned}$$

Selanjutnya dari kedua data tersebut dapat dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{408}{421} \times 100\%$$

$$\text{Tki} = 96,91\%$$

Tabel 3.25

Perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

No	Keterangan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (X)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
A	Tangibles (Bukti Fisik)			
1	Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern	403	420	95,95%
2	Fasilitas fisik di Hotel Sukowati menarik secara fisual	415	425	97,64%
3	Karyawan Hotel Sukowati berpenampilan rapi	430	438	98,17%
4	Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual	402	429	93,70%
B	Reliability (Keandalan)			
5	Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya	443	451	98,22%
6	Bila pelanggan memiliki masalah, Hotel Sukowati akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.	428	436	98,16%
7	Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal	431	437	98,62%
8	Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan	386	396	97,47%
C	Assurance (Jaminan)			
9	Perilaku para karyawan Hotel Sukowati mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka	423	429	98,60%
10	Pelanggan Hotel Sukowati merasa aman dalam bertransaksi	432	442	97,73%
11	Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan	419	429	97,66%
12	Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan	430	440	97,72%

commit to user

Tabel 3.25 (Lanjutan)

Perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

No	Keterangan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
D	<i>Empati (Perhatian)</i>			
13	Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.	411	418	98,32%
14	Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.	413	429	96,27%
15	Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya.	435	446	97,53%
16	Hotel Sukowati memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.	385	392	98,21%
E	<i>Responsivenees (Cepat Tanggap)</i>			
17	Karyawan Hotel Sukowati memberitahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.	396	401	98,75%
18	Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan.	425	434	97,92%
19	Karyawan Hotel Sukowati selalu bersedia membantu para pelanggan	438	445	98,42%
20	Karyawan hotel Sukowati tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan	408	421	96,91%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011

$$Tki = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Tabel 3.26
Rata-rata dari penilaian kinerja dan kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

No	Keterangan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	X	Y
A	Tangibles (Bukti Fisik)				
1	Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern	403	420	4.03	4.20
2	Fasilitas fisik di Hotel Sukowati menarik secara fisual	415	425	4.15	4.25
3	Karyawan Hotel Sukowati berpenampilan rapi	430	438	4.30	4.38
4	Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual	402	429	4.02	4.29
B	Reliability (Keandalan)				
5	Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya	443	451	4.43	4.51
6	Bila pelanggan memiliki masalah, Hotel Sukowati akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.	428	436	4.28	4.36
7	Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal	431	437	4.31	4.37
8	Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan	386	396	3.86	3.96
C	Assurance (Jaminan)				
9	Perilaku para karyawan Hotel Sukowati mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka	423	429	4.23	4.29
10	Pelanggan Hotel Sukowati merasa aman dalam bertransaksi	432	442	4.32	4.42
11	Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan	419	429	4.19	4.29
12	Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan	430	440	4.30	4.40

commit to user

Tabel 3.26 (Lanjutan)
Rata-rata dari penilaian kinerja dan kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

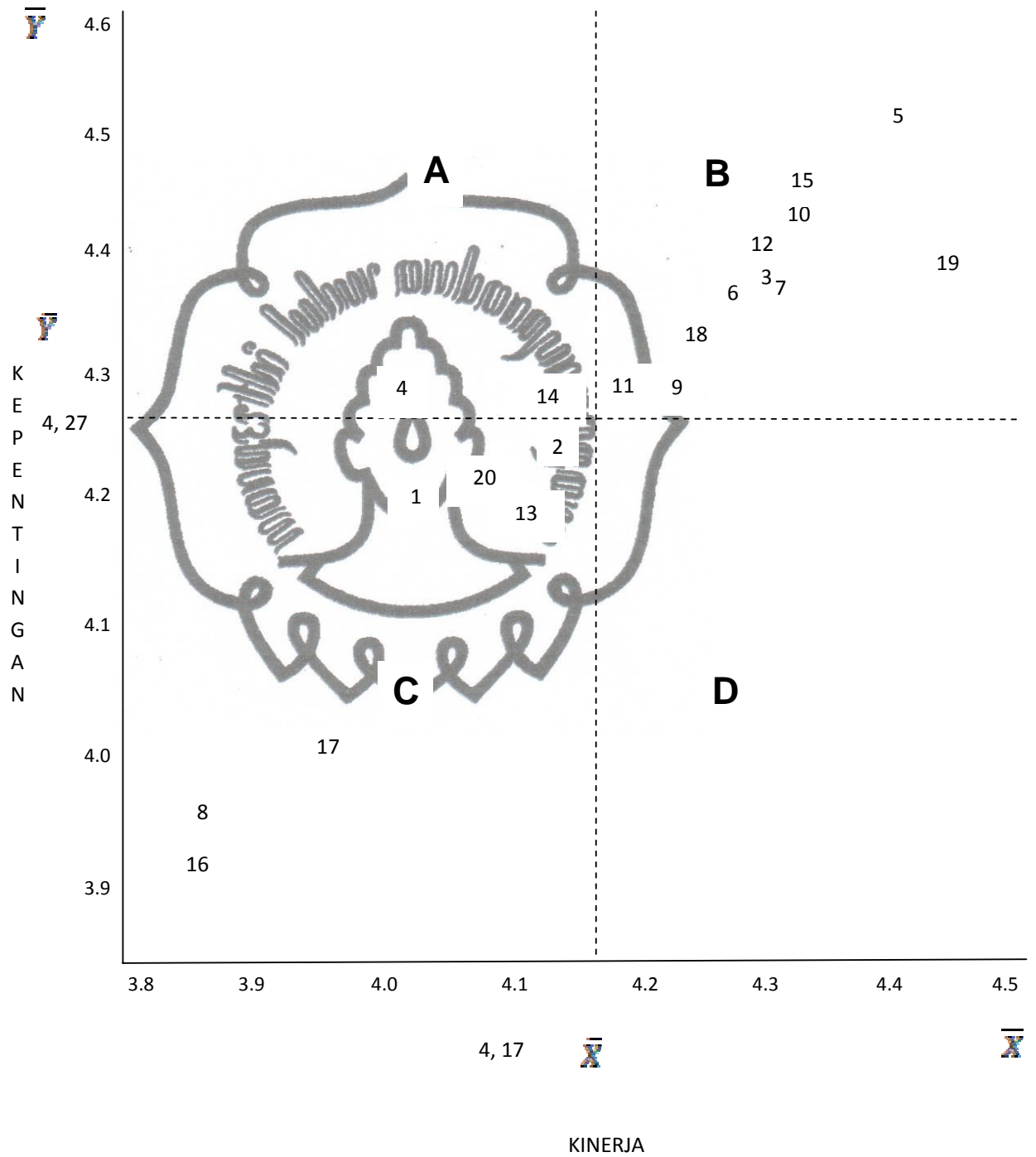
No	Keterangan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	X	Y
D	Empati (Perhatian)				
13	Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.	411	418	4.11	4.18
14	Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.	413	429	4.13	4.29
15	Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya.	435	446	4.35	4.46
16	Hotel Sukowati memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.	385	392	3.85	3.92
E	Responsivenees (Cepat Tanggap)				
17	Karyawan Hotel Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.	396	401	3.96	4.01
18	Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan.	425	434	4.25	4.34
19	Karyawan Hotel Sukowati selalu bersedia membantu para pelanggan	438	445	4.38	4.45
20	Karyawan hotel Sukowati tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan	408	421	4.08	4.21
Total				83,53	85.58
Rata-rata (X), (Y)				4.17	4.27

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2011

3. Diagram Kartesius

Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan untuk mencari dua garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kinerja dan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan. Setelah di dapat hasil perhitungan rata-rata (X) dan (Y), baru kemudian dibuat diagram kartesius untuk mengetahui posisi dari masing-masing atribut dalam dimensi kualitas jasa. Adapun nilai rata-rata dari X dan Y dihitung dengan cara :

$$\begin{aligned}
 X &= \frac{\sum f_i = 1 \cdot \bar{X}_i}{N} & Y &= \frac{\sum f_i = 1 \cdot \bar{Y}_i}{N} \\
 &= \frac{83,53}{20} & &= \frac{85,58}{20} \\
 &= 4,17 & &= 4,27
 \end{aligned}$$



Gambar 3.2 Diagram Kartesius Hotel Sukowati, Ngawi

commit to user

Dari diagram diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Sukowati yang terbagi menjadi 4 (empat) bagian. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Sukowati berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu di prioritaskan oleh pihak perusahaan dalam hal ini Hotel Sukowati. Faktor-faktor inilah yang dianggap sangat penting bagi pelanggan dan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen. Faktor atau atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

- Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara visual (=4).
- Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya (=14).

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Sukowati berada dalam kuadran ini harus dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya/kinerja telah sesuai dengan tingkat

commit to user

kepentingan/harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan untuk itu perusahaan wajib mempertahankannya.

Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah :

- Karyawan Hotel Sukowati berpenampilan rapi (=3).
- Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya (=5).
- Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya (=6).
- Hotel Sukowati memberikan layanan tepat sejak awal (=7).
- Perilaku para karyawan Hotel Sukowati mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka (=9),
- Pelanggan Hotel Sukowati aman dalam bertransaksi (=10),
- Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan (=11),
- Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan (=12).
- Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya. (=15).
- Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan (=18).
- Karyawan Hotel Sukowati selalu bersedia membantu para pelanggan (=19).

commit to user

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan Hotel Sukowati melaksanakannya dengan biasa-biasa saja atau cukup. Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah :

- Hotel Sukowati memiliki peralatan penampilan modern (=1).
- Fasilitas fisik di Hotel Sukowati menarik secara fisual (=2).
- Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan (=8).
- Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya (=13).
- Hotel Sukowati memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya (=16).
- Karyawan Hotel Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan (=17).
- Karyawan hotel Sukowati tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan (=20).

d. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Sukowati dianggap kurang penting bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan melaksanakan dengan

berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan atribut yang masuk dalam kuadran ini tidak ada.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Faktor yang terdapat dalam kuadran A merupakan faktor- faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan. Faktor-faktor dalam kuadran ini dianggap sangat penting bagi pelanggan dan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, akan tetapi perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen. Faktor yang terdapat dalam kuadran ini adalah

- Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara visual.
- Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.

2. Faktor – faktor yang terdapat dalam kuadran B merupakan faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan dimana perusahaan telah

commit to user

melakukan pelayanan dengan baik. Faktor-faktor atau atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Karyawan Hotel Sukowati berpenampilan rapi.
 - Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.
 - Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.
 - Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal
 - Perilaku para karyawan Hotel Sukowati mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka.
 - Pelanggan Hotel Sukowati merasa aman dalam bertransaksi.
 - Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.
 - Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.
 - Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya.
 - Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan.
 - Karyawan Hotel Sukowati selalu bersedia membantu para pelanggan.
3. Faktor-faktor yang terdapat kuadran C merupakan faktor yang dinilai pelanggan kurang penting akan tetapi perusahaan *commit to user*

melakukan pelayanan dengan biasa-biasa saja atau cukup.

Faktor atau atribut yang termasuk didalam kuadran ini adalah :

- Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern.
 - Hotel Sukowati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan.
 - Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.
 - Hotel Sukowati memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.
 - Karyawan Hotel Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.
 - Karyawan hotel Sukowati tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan.
4. Faktor yang terdapat kuadran D merupakan faktor yang pelaksanaannya sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan. Yang terdapat dalam kuadran ini tidak ada.

B. Saran

1. Berdasarkan saran diatas maka penulis memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Hotel sukowati yaitu Perusahaan sebaiknya, lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat dalam kuadran A. Hal ini karena unsur jasa ini dianggap sangat penting bagi pelanggan akan tetapi

commit to user

perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini antara lain Materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual dan Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.

Perusahaan harus lebih memperhatikan materi-materi berkaitan dengan layanan hotel dan membuatnya semenarik mungkin. Tersedianya informasi layanan yang menarik akan menambah daya tarik pelanggan untuk mencari informasi apa saja yang pelanggan butuhkan, tersedianya informasi akan lebih memudahkan pelanggan untuk mendapatkan layanan yang mereka perlukan, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Disamping itu bagi perusahaan pemberian materi-materi berkaitan dengan layanan Hotel Sukowati (seperti pamflet, atau pernyataan) menarik secara fisual juga merupakan stimulus dari perusahaan kepada pelanggan untuk mencari informasi tentang layanan. Selanjutnya setelah muncul niat dari konsumen, perusahaan akan lebih mudah dalam mengkomunikasikan suatu informasi, dan informasi tersebut berguna untuk memikat para konsumen, pada akhirnya mereka puas dengan layanan yang diberikan dan bersedia menjadi pelanggan baru. Dengan

commit to user

berbagai alasan diatas maka hendaknya Hotel Sukowati sangat perlu memperhatikan materi-materi berkaitan dengan layanan hotel dan membuatnya semenarik mungkin.

Jam operasional yang nyaman sangat penting dalam dunia bisnis jasa dimana jika jasa tersebut waktu penyampaiannya tidak tepat maka jasa tersebut tidak berfungsi secara maksimal akibatnya pelanggan merasa kurang puas. Suatu contoh jika jadwal menu makan siang diadakan jam 2 maka pelanggan merasa jadwal tersebut sangat terlambat dan sebaliknya jika terlalu cepat juga tidak baik. Untuk itu diperlukan suatu jam operasional yang nyaman bagi pelanggan.

2. Sebaiknya Hotel Sukowati berupaya mempertahankan faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran B yaitu
 - Karyawan Hotel Sukowati berpenampilan rapi
 - Bila Hotel Sukowati berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, pihak Hotel akan selalu menepatinya.
 - Hotel Sukowati memberikan layanan secara tepat sejak awal.
 - Hotel Sukowati menjamin keamanan pelanggan dalam melakukan transaksi.
 - Karyawan Hotel Sukowati secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.

commit to user

- Karyawan Hotel Sukowati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.
- Hotel Sukowati mengutamakan kepentingan para pelanggannya.
- Karyawan Hotel Sukowati memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan.
- Karyawan Hotel Sukowati selalu bersedia membantu para pelanggan.

Perusahaan harus mempertahankan kepuasan pelanggan yang terdapat dalam kuadran B karena jika kepuasan pelanggan terjaga pelanggan akan loyal terhadap perusahaan dan tidak akan beralih ke perusahaan lain. Demikian pula sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan, image perusahaan akan jatuh pelanggan banyak yang lari beralih ke perusahaan lain dan akan semakin sulit bagi perusahaan mendapatkan pelanggan tersebut kembali.

3. Hendaknya perusahaan juga harus terus memperhatikan perkembangan faktor-faktor yang terdapat kuadran C. Faktor ini dinilai pelanggan kurang penting akan tetapi perusahaan melakukan pelayanan dengan biasa-biasa saja atau cukup. Hal ini harus disadari bagi perusahaan karena bisa saja dengan seiring perkembangan jaman kesejahteraan masyarakatpun terus meningkat, kebutuhan masyarakat dalam upaya

commit to user

memperbaiki tingkat kenyamanan dan tingkat kepuasan hidupnya semakin tinggi serta diikuti dengan tingkat persaingan yang semakin tajam, faktor-faktor yang dianggap kurang penting bagi pelanggan pada suatu ketika akan menjadi faktor yang penting atau bahkan sangat penting di masa yang akan datang. Sedangkan apabila perusahaan belum menyadari akan hal ini dengan terus memberikan pelayanan yang biasa-biasa saja akibatnya pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang hanya biasa-biasa saja akibatnya pelanggan beralih ke perusahaan lain. Faktor atau atribut yang termasuk didalam kuadran ini adalah

- Hotel Sukowati memiliki peralatan berpenampilan modern
- Fasilitas fisik di Hotel Sukowati menarik secara fisual.
- Hotel Sukowati menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang di janjikan.
- Hotel Sukowati memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.
- Hotel Sukowati memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya.
- Hotel Sukowati memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.
- Karyawan Hotel Sukowati memberi tahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.

commit to user

- Karyawan hotel Sukowati tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan.

