

SKIRIPSI

ANALISIS KEPUASAN TAMU DI BALI NUSA DUA HOTEL
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* &
IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX (IPA)



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Oleh :

DEWA AYU SATRIA AMANDA LESTARI

NIM : 2015744053

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

2024



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pub.ac.id Email: bisnis@pub.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting), 701128

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Dewa Ayu Satria Amanda Lestari
Nomor Induk : 2015744053
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Tamu di Bali Nusa Dua Hotel dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

Lily Marheni, SH., MH
NIP. 196409071991032002

Badung,

Pembimbing II,

Rifqi Nurfakhrurozi, M.A.B.
NIP. 199105312022031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI *)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Ayu Satria Amanda Lestari
NIM : 2015744053
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

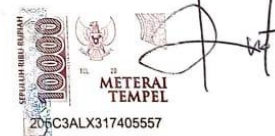
“ANALISIS KEPUASAN TAMU DI BALI NUSA DUA HOTEL DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) & IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX (IPA)”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 18 Juli 2024

Yang menyatakan,



Dewa Ayu Satria Amanda Lestari

NIM. 2015744053

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN TAMU DI BALI NUSA DUA HOTEL DENGAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) & IMPORTANCE
PERFORMANCE MATRIX (IPA)***

Oleh :

Dewa Ayu Satria Amanda Lestari

2015744053

Disahkan :

Penguji I



Kasiani, SE., M.Si

NIP. 196204211990032002

Ketua Penguji



Lily Marheni, SH.,MH

NIP. 196409071991032002

Penguji II



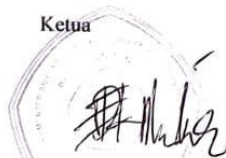
I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd

NIP. 198809092019031013

Mengetahui

Jurusan Administrasi Niaga

Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D.

NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2024

Prodi MBI

Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM

NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Fate will be decided by the choices you make, not by chance"

(Suits – 2018)

“What we should really fear is not failure but the heart that is no longer brave enough to take risks and embrace challenges”

(Ji-Yong Kwon)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ditujukan untuk Ajik dan Ibu yang selalu mendukung dan berdoa untuk penulisan skripsi ini

Serta kakak dan adik yang selalu mendukung dalam hal dana dan canda tawanya <3

ABSTRAK

Salah satu pelaku industri pariwisata yaitu Bali Nusa Dua Hotel memiliki sejumlah tamu yang diharapkan dapat mencapai kepuasan yang maksimal sehingga dapat menjadi pelanggan yang loyal dan kembali lagi untuk menginap di Bali Nusa Dua Hotel. Adanya persaingan ketat usai tersendat akibat Pandemi Covid-19 serta meningkatkan peringkat dalam aplikasi TripAdvisor menjadi latar belakang dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan kategori dari kepuasan tamu dari Bali Nusa Dua Hotel.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui kuisioner dan wawancara serta total responden yang dikumpulkan sebanyak 100 tamu yang berkunjung. Adapun dua metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan tamu yaitu Metode Importance Performance Analysis untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan atribut yang penting bagi tamu dan Metode Customer Satisfaction Index untuk mengetahui kategori dari kepuasan tamu dengan bantuan SPSS dan Microsoft Excel serta digunakan juga untuk uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kategori yang di dapat Bali Nusa Dua Hotel adalah “Sangat Puas” dengan perolehan skor di 95%. Sedangkan untuk atribut yang perlu diperbaiki berada di kuadran I yaitu fasilitas AC, air panas, pencahayaan, TV, telephone tersedia dan bekerja dengan baik, kualitas makanan serta keragaman jenis makanan. Kuadran II seperti peralatan mandi terpenuhi, bagaimana reservasi tamu dilayani, bagaimana staff dalam bertelepon dengan tamu, bagaimana kesigapan pelayanan yang dilakukan oleh staff, bagaimana pelayanan staff (front desk team) dalam menanggapi masalah anda, bagaimana pelayanan staff (food and beverage team) dalam menanggapi masalah anda, bagaimana pelayanan staff (SPA) dalam menanggapi masalah anda, bagaimana pelayanan staff (Security team) dalam menanggapi masalah anda, apakah safe deposit box bekerja dengan baik, apakah persediaan (complimentary) anda terpenuhi, apakah mudah menemukan informasi hotel melalui travel agent atau perusahaan, apakah semua staff membuat anda nyaman di hotel, bagaimana kelayakan harga makanan dan pelayanan kamar anda. Kuadran III yaitu apakah office desk room dapat digunakan dengan baik, bagaimana fasilitas yang diberikan oleh hotel (Pool, Gym, Spa Room, Program Tv), bagaimana kebersihan kamar, apakah kamar nyaman, apakah temperature makanan anda sesuai, bagaimana kelayakan harga makanan dan pelayanan kamar anda serta tidak ada salah satu dari atribut yang masuk dari kuadran IV

Kata Kunci: CSI, IPA, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Tamu Di Bali Nusa Dua Hotel Dengan Metode *Customer Index Satisfaction (CSI) & Importance Performance Matrix (IPA)* ini dengan baik tanpa ada halangan.

Terselesaikannya laporan ini tentu tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom., sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menulis dan menyusun skripsi.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi SE., MBA., Ph.D sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa SE., MM., sebagai Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional
4. Ibu Lily Marheni, SH., MH sebagai pembimbing I dalam menyusun skripsi
5. Bapak Rifqi Nurfakhrurozi, M.A.B sebagai pembimbing II dalam menyusun skripsi
6. Orang tua serta kakak-adik yang memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi.
7. Front Office Team Bali Nusa Dua Hotel yang telah memberikan banyak ilmu serta informasi.

8. Gadis-Gadis Mungil yang selalu memberikan dukungan, canda dan tawa dalam pembuatan skripsi.
9. Uhm Tae Goo dan Byeon Woo Seok yang menemani penulis dalam pembuatan skripsi ini.
10. Sumber-Sumber referensi dari jurnal yang ada

Skripsi ini disusun untuk melengkapi kewajiban sebagai mahasiswa tingkat akhir. Selain itu, kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi referensi untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Oleh karena itu, kami mengharap segala kritik dan saran yang membangun dan dapat menjadikan laporan ini jauh lebih baik lagi. Saya mohon maaf sebesar-besarnya atas kesalahan maupun kekurangan dalam penyusunan laporan ini.

Badung, 17 Juli 2024

Satria Amanda

DAFTAR ISI

Surat Keterangan Penyelesaian Skripsi.....	ii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Tanda Pengesahaan Skripsi.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstrak	vi
Prakata.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	8
BAB II Kajian Teori.....	9
2.1 Telaah Teori	9
2.2 Kerangka Konsep & Hipotesis.....	29
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III Metode Penelitian	34
3.1 Tempat Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Jenis Data	35
3.4 Sumber Data.....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36

3.6 Variabel Penelitian	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.8 Jadwal Penelitian.....	46
BAB IV Pembahasan	48
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	49
4.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	49
4.1.3 Bidang Usaha Perusahaan	49
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Gambaran Umum Responden	55
4.2.2 Hasil Uji Validitas.....	57
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.2.4 Customer Satisfaction Index	60
4.2.5 Importance Performance Analysis	63
BAB V Penutup	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta kompetitor	4
Gambar 1.2 Komentar Buruk.....	4
Gambar 1.3 Komentar Buruk.....	5
Gambar 1.4 Komentar Buruk.....	5
Gambar 1.5 Komentar Buruk.....	5
Gambar 1.6 Log Keluhan.....	6
Gambar 1.7 Log Keluhan.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	24
Gambar 3.1 Metode IPA	37
Gambar 4.1 Deluxe Room	41
Gambar 4.2 Deluxe Suite Room	42
Gambar 4.3 Premiere Suite Room	43
Gambar 4.4 Executive Suite Room.....	43
Gambar 4.5 Presidential Suite Room.....	44
Gambar 4.6 Restaurant.....	45
Gambar 4.7 Gym.....	45
Gambar 4.8 Spa.....	46
Gambar 4.9 Lobby Lounge	46
Gambar 4.10 Kids Club	47
Gambar 4.11 Hasil IPA.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 3.2 Kategori Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuisisioner.....	65
Lampiran 2 Tabel Hasil Kuisisioner Kepentingan	68
Lampiran 3 Tabel Hasil Kuisisioner Kualitas	71
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	74
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	79
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	85
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variable Y.....	85
Lampiran 8 Tabel perhitungan CSI.....	86
Lampiran 9 Tabel perhitungan IPA	88
Lampiran 10 Proses Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	90
Lampiran 11 Proses Bimbingan Skripsi Pembimbing II	91
Lampiran 12 Output	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Setelah melalui masa pandemic Covid-19 yang membuat wisatawan tidak dapat bepergian, sektor pariwisata di Bali perlahan bangkit setelah pandemic, serta menata dan meningkatkan kembali fasilitas, menggunakan sumber daya yang tersedia serta gencar mempromosikan strategi baru untuk memperkuat kembali perindustrian pariwisata. Perindustrian pariwisata yang terdiri dari akomodasi pengunjung, layanan makanan dan minuman, biro perjalanan wisata serta kegiatan hiburan dan budaya mulai kembali melakukan kegiatan promosi untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Industri akomodasi seperti hotel mulai dengan gencar menawarkan berbagai promosi dan fasilitas terbaik dari hotel untuk meningkatkan pendapatan sekaligus menggaet kembali para wisatawan yang sudah tidak sabar untuk bepergian dan berwisata kembali setelah hanya berdiam diri dalam rumah selama masa pandemic.

Menurut Smaradhana dan Lutfie dalam jurnal (Nur & Fadili, 2021) “Hotel merupakan perusahaan yang berfokus pada industri jasa serta memiliki konsep menggabungkan suatu produk dengan layanan”. Menurut UU no 10 tahun 2019 tentang kepariwisataan, “hotel merupakan usaha atau kegiatan yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya”. Kemudian dapat disimpulkan bahwa “hotel merupakan salah satu kegiatan bisnis yang melaksanakan kegiatan bisnisnya dengan pelayanan sebagai

komoditas utamanya yang dilengkapi dengan fasilitas lainnya untuk mendukung pelayanan”. Pelayanan yang dilakukan tersebut sekaligus menyediakan akomodasi dan pelayanan makan dan minum serta fasilitas lainnya bagi wisatawan yang ingin berlibur melalui transaksi pembayaran. Fasilitas penunjang yang dimiliki hotel di antara lainnya adalah tempat tidur yang bersih dan nyaman, restoran dalam hal ini layanan makan dan minum, spa, fasilitas olahraga dan kebugaran, fasilitas hiburan bagi anak dan dewasa, koneksi internet, ruangan meeting, peralatan mandi dan lain sebagainya.

Dengan berakhirnya masa pandemic, hotel-hotel yang berada di Bali langsung memulai kembali persaingan dalam promosi dan menata kembali strategi pelayanan untuk membuat tamu yang sudah menginap sebelumnya agar kembali menginap di hotel. Dalam lanskap industri perhotelan yang kompetitif, banyak hotel bersaing untuk mendapatkan perhatian dan dukungan dari calon tamu, strategi pelayanan harus ditingkatkan agar mencapai kepuasan yang maksimal di benak para tamu yang datang berkunjung dan tetap datang berkunjung kembali di masa depan. Dalam menjalani kegiatan bisnisnya, tentu saja pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk membuat tamu yang menginap merasa puas dan ingin kembali ke hotel.

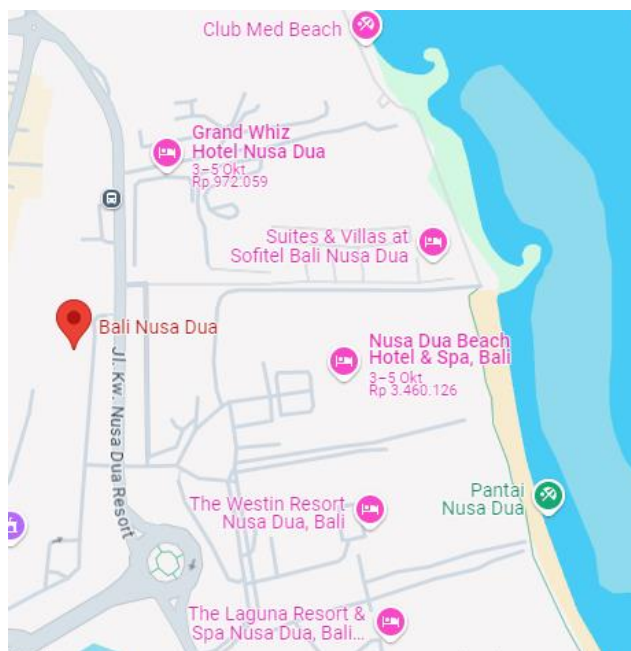
Pelayanan merupakan kegiatan yang wajib dilakukan untuk mendapatkan loyalitas dari tamu yang menginap serta menarik tamu untuk menginap di hotel. Pelayanan juga menjadi hal yang penting dilakukan untuk membangun dan menjaga hubungan dengan tamu serta dapat menjadi salah satu kegiatan untuk mempertahankan dan membuat perusahaan berkembang pesat karena pelayanan

dapat menjadi salah satu evaluasi untuk mengatur, memperhatikan dan mengawasi agar konsumen mendapat kebutuhan dan keinginan serta hasil yang memuaskan secara efisien dan efektif.

Strategi pelayanan merupakan upaya sebuah perusahaan atau kegiatan bisnis dalam memberikan solusi dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam pelaksanaannya, pelayanan dalam setiap hotel berbeda-beda sesuai dengan standar yang ditentukan. Standarnya pun sudah ditentukan dan melalui beberapa perbaikan dalam perjalanannya menjadi standar yang dianggap baik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Salah satu pelaku industri pariwisata yaitu Bali Nusa Dua Hotel juga memiliki sejumlah tamu atau konsumen yang dimiliki untuk mencapai kepuasan yang maksimal sehingga dapat menjadi pelanggan yang loyal dan kembali lagi untuk menginap di Bali Nusa Dua Hotel. Dengan banyaknya tamu yang berkunjung dan menginap di Bali Nusa Dua Hotel, tingkat pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan para tamu sangat dibutuhkan dalam hal ini. Selain meningkatkan kepuasan tamu, saat ini persaingan hotel-hotel yang berada di Nusa Dua sangat ketat usai sempat tersendat akibat Pandemi Covid-19. Berikut adalah beberapa hotel yang merupakan pesaing (resort dan hotel) dari Bali Nusa Dua Hotel.

Gambar 1.1 Peta Kompetitor



Dalam aplikasi TripAdvisor yang merupakan aplikasi yang digunakan para wisatawan melihat *review* serta biro perjalanan *mobile* yang melakukan perbandingan dalam setiap daerah wisata, melakukan perbandingan dengan posisi Bali Nusa Dua Hotel sendiri berada di posisi 23 dari 60 hotel yang berada di Nusa Dua.

Gambar 1.2 Komentar Buruk

Tentang

4,5 Luar biasa ●●●●● 620 ulasan

No. 23 dari 60 hotel di Nusa Dua

●●●●○ Lokasi
●●●●● Kebersihan
●●●●● Layanan
●●●●● Nilai

Mencari tempat menginap di Nusa Dua?
 Coba lihat Bali Nusa Dua Hotel, hotel romantis yang menyuguhkan daya tarik terbaik Nusa Dua ke kamar Anda
 Selengkapnya ▼

Selain itu, adapun beberapa ulasan buruk mengenai Bali Nusa Dua Hotel di Trip Advisor. Berikut adalah beberapa ulasan dari aplikasi Trip Advisor

Gambar 1.3 Komentar Buruk



Tidak sesuai dengan reviewnya

Saya menginap di bali nusa dua hotel bersama keluarga tgl 5-7 juni 2019,sebelum saya memesan hotel ini saya baca review dari tripadvisor dan dari review yg saya baca kebanyakan bilang oke dan bagus. Akhirnya saya memutuskan untuk menginap di sini pada akhir liburan saya di Bali,tetapi ternyata hotelnya tidak sesuai dengan apa yang saya harapkan. Hotelnya terlalu tua dan bau lorong tidak enak,untuk breakfast juga tidak enak dan tidak bervariasi, untuk pilihan kopi juga sedikit dan rasanya juga sangat biasa. Saya tidak akan menginap di hotel ini lagi karena kurang nyaman dan terlalu gelap.

Gambar 1.4 Komentar Buruk



ini adalah hanya hotel yang standar jangan berharap terlalu banyak

kamar adalah bersih. Staf datang untuk membersihkan dua kali sehari. Di breakfeat ok tapi tidak ada yang mengejutkan /. Staf sangat baik dan ramah.

tapi: ini adalah hotel tidak sebuah resor liburan. Harap expectati tepat di. kecuali kamar dan kolam renang kecil yang Anda tidak memiliki tempat untuk pergi di dalam hotel. Tidak merekomendasikan untuk liburan tetapi tepat untuk tinggal bisnis

Selengkapnya ▾

Diterjemahkan oleh Asia Online Language Studio

Gambar 1.5 Komentar Buruk



terlalu banyak semut kecil

kami tinggal di sana selama 3 malam dan kamar di lantai pertama. Ada banyak semut kecil di meja dan mereka merangkak seluruh ruangan. Saya juga menemukan mereka merangkak di koper saya. Ini adalah sangat menakutkan. Jika saya tidak prabayar untuk 3 malam. Aku akan berubah hotel segera

Hotel ini jauh dari pantai dan kami mengambil bus ke pantai setelah shattle hotel. Staf penerimaan hanya memberikan saya satu kupon untuk putri saya dan saya menggunakan kursi di pantai. jadi anak saya yang lima harus duduk di salah satu kursi yang ramai dengan saya toghether.

Hanya satu kolam renang adalah sangat kecil dan ada tidak ada kolam renang anak-anak. Saya pikir hotel ini tidak suitale untuk liburan. Hal ini tidak seperti hotel bisnis bagi orang-orang untuk pertemuan dan konvensi di bangunan lain di sekitar hotel

Dalam observasi penulis, adapun beberapa keluhan yang diterima oleh *front liner* mengenai beberapa fasilitas yang kurang memadai. Berikut adalah beberapa catatan log dari keluhan tamu selama menginap di Bali Nusa Dua Hotel.

Gambar 1.6 Komentar Buruk

Time Reported	Issue	Resolve	Time Resolved
10:30	The water in the bathtub can not be drained Guest reported to FDA/Aditya that the water in the bathub can not be drained and asked someone to check immediately	FDA extended apology for inconvenience and will send someone to check it immediately. ENG/Pak Jujur checked and found out that the "Afur" (part of bathtub) in the bathub is broken. ENG replaced it afterward and have it back to normal. FDA paid courtesy the guest and thanked us for assistance.	15:15
16:05	Door modelu is error Guest reported to FDA/Aditya that she can not open the door and asked someone to check immediately	FDA extended apology for inconvenience and FOM programed several times however it is still not working ENG/Billy & Wiryia & FOM programed it again several times and it's working back. FOM tested the room key along with the guest and it's working. Guest thanked us for assistance	16:45

Gambar 1.7 Komentar Buruk

Time Reported	Issue	Resolve	Time Resolved
10.30	Bathub water can not be drained Guest reported to FDA/Aditya that the water in the bathub can not be drained and asked someone to check immediately	FDA extended apology for inconvenience and will send someone to check it immediately. ENG/Pak Jujur checked and found out that the "Afur" in the bathub is broken. ENG replaced it afterward and have it back to normal. FDA paid courtesy the guest and thanked us for assistance.	15.15

Melihat dari peristiwa tersebut maka peneliti berkeinginan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan tamu yang berkunjung dan menginap di Bali Nusa Dua Hotel melalui penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Di Bali Nusa Dua Hotel dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI) & Important Performance Analysis (IPA)*”** Dengan adanya penelitian ini, diharapkan banyak pengunjung merasakan kepuasan yang maksimal serta memberikan review dan komentar di TripAdvisor dan meningkatkan peringkat dari Bali Nusa Dua Hotel di aplikasi TripAdvisor. Hotel Bali Nusa Dua mulai

beroperasi di kawasan ITDC Nusa Dua pada tanggal 29 September 2014. Hotel ini dioperasikan oleh PT. Nusa Dua Indonesia, anak perusahaan PT. Dyandra Media International, yang terafiliasi dengan Kompas Gramedia Group.

Dengan penghitungan menggunakan “*Customer Satisfaction Index*” (CSI) dan “*Important Performance Analysis*” (IPA) ini, Bali Nusa Dua Hotel dapat melihat seberapa baik kegiatan bisnis yang dilakukan untuk mencapai kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui data yang terukur juga dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan dan loyalitas pelanggan tamu dengan menemukan bagian atau sisi mana yang kurang dalam mencapai kepuasan pelanggan agar dapat diperbaiki dan bagian mana yang bisa mencapai kepuasan pelanggan agar dapat ditingkatkan kembali dalam menjalani kegiatan bisnis.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apa kategori tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bali Nusa Dua Hotel?
- b. Apa saja atribut-atribut yang paling mempengaruhi kepuasan tamu dan atribut-atribut yang harus diperbaiki dalam pelayanan di Bali Nusa Dua Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

- a. Untuk mengetahui kategori dari tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bali Nusa Dua Hotel.

- b. Untuk mengetahui faktor yang paling mempengaruhi kepuasan tamu dan faktor yang harus diperbaiki dalam pelayanan di Bali Nusa Dua Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti

Manfaat yang di dapat menjadi pengalaman dan menambah wawasan bagi peneliti dalam memenuhi kepuasan tamu atau konsumen dan meningkatkan standar untuk memenuhi ekspetasi tamu.

- b. Bagi Akademik

Manfaat yang di dapat di bidang akademi adalah dapat menjadi literasi baru serta saran di bidang pelayanan.

- c. Bagi Hotel

Manfaat bagi hotel yaitu menjadi referensi dan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Dalam perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index*, Bali Nusa Dua Hotel mendapat skor sebesar 92,89% mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tamu yang menginap sangat puas dengan kualitas pelayanan Bali Nusa Dua Hotel.
- 2) Dalam perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* dapat dilihat terdapat beberapa atribut yang berada dalam empat kuadran yaitu

Kuadran I :

- a. AC, air panas, pencahayaan, TV, telephone tersedia dan bekerja dengan baik
- b. Kualitas makanan anda
- c. Keragaman jenis makanan anda

Kuadran II :

- a. Peralatan mandi (handuk, sabun, hairdryer, shampoo, conditioner) terpenuhi
- b. Reservasi anda dilayani dengan baik
- c. Staff dalam bertelepon dengan tamu
- d. Kesigapan pelayanan yang dilakukan oleh staff
- e. Pelayanan staff (front desk team) dalam menanggapi masalah anda

- f. Pelayanan staff (food and beverage team) dalam menanggapi masalah anda
- g. Pelayanan staff (SPA) dalam menanggapi masalah anda
- h. Pelayanan staff (Security team) dalam menanggapi masalah anda
- i. Safe deposit box bekerja dengan baik
- j. Persediaan (complimentary) anda terpenuhi
- k. Mudah menemukan informasi hotel melalui travel agent atau perusahaan
- l. Semua staff membuat anda nyaman di hotel

Kuadran III :

- a. Office desk room dapat digunakan dengan baik
- b. Fasilitas yang diberikan oleh hotel (Pool, Gym, Spa Room, Program Tv
- c. Kebersihan kamar
- d. Kamar nyaman
- e. Temperature makanan anda sesuai
- f. Kelayakan harga makanan dan pelayanan kamar anda

5.2 Saran

- 1) Dalam penghitungan Customer Satisfaction Index mendapat predikat “Sangat Puas”, perlu diperhatikan dalam penghitungan Importance Performance Analysis terdapat beberapa atribut yang sebaiknya perlu dilakukan perbaikan agar dapat mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal dan mendorong keputusan pelanggan lain yang sudah berminat untuk menginap di Bali Nusa Dua Hotel dengan melihat peringkat di aplikasi dan komentar tamu.

- 2) Sebaiknya memperhatikan atribut-atribut yang dapat menentukan keputusan tamu untuk menginap di Bali Nusa Dua Hotel sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan dan ekspektasi yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Zetra, A., & Yanuar, F. (2019). Statistical Analysis to Evaluate The Service Quality at Community Health Center in Padang, Indonesia. Eksakta: Berkala Ilmiah Bidang MIPA (E-ISSN: 2549-7464), 20(2), 25-32.
- Ardhana, Oldy.(2010). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, Service Marketing. New Delhi : Tata McGraw Hill
- Dudziak A., Stoma M., Zajac G., 2022, *Application Of The Csi Method To Test Consumer Satisfaction: A Case Study Of Petrol Stations*, Vol 116, ISSN : 2450-1549
- Eka S. Fitriana, 2020, *Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods of Exclusive Matte Lip Cream*, Vol 1, ISSN (Print) : 2614-7327
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Imam, Ghozal. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013).
- Indrasari Meithiana., 2019, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Ju-Xiang Zhang, 2022, *Research on Impact of Economy Hotel Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty*, Vol 1, ISSN 2737-5331
- Kotler, P. and Keller, K. L. 2009. Manajemen pemasaran (terjemahan: Bobsabran), Edisi 13 jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. index
- Lailul M., Ilmi C. U., 2020. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo : UMSIDA Press. Cetakan Pertama. ISBN : 978-623-6833-97-1
- Muhammad Luthfi Hamzah, Lovi Anisa Hultari, Astri Ayu Purwati, Nazaruddin, 2022, *Analysis Of E-Library Based On Level Of User Satisfaction Using EUCS and IPA Methods*, Vol 4(1) 2022: 599-610
- Nirwana Lawadi, Sitti Nurani Sirajuddin, Agustina Abdullah, 2023, *Analysis of the Level of Satisfaction of Farmers with the Performance of Extension Workers*

in Beef Cattle Farming in East Sinjai District, Sinjai Regency, Indonesia, Vol. 4, ISSN: 0253-7214

- Nurdiansyah, Haris dan Robbi Saepul Rahman. 2019. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- S. N. Lubis, L. Fauzia dan D. Utami, 2019, *CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan*, doi:10.1088/1755-1315/454/1/012007
- Sabaruddin, Raudha Hakim, Arbain Tata, 2023, *CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Speed Rum Harbort in Tidore Island City*, Vol.2, No.12, 2023: 5245-5252
- Slamet Sulistiyono, Muksin, dan Ridwan Iskandar, 2023, *Measuring the Customer Satisfaction to Improve the Product Quality of Premium Seeds Produced by Bintang Asia based on the Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*, Vol. 454, 03001, <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202345403001>
- Septylia C., Cholil W., 2022, *Application of the Customers Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods to Measure Reader Satisfaction with the Quality of Website Services Indodaily.co*, Vol 5.3, ISSN: 2615-1715
- Tjiptono, Fandy. 2014. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.