

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU HOTEL DENGAN
MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI ERA *NEW NORMAL*
(STUDI PADA HOTEL COMO UMA CANGGU)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh

NI PUTU AYU INDIANA PRATIWI SUSANA

NIM 1815744045

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU HOTEL DENGAN
MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
DI ERA *NEW NORMAL*
(STUDI PADA HOTEL COMO UMA CANGGU)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh

NI PUTU AYU INDIANA PRATIWI SUSANA

NIM 1815744045

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Hotel dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era *New Normal* (Studi Pada Hotel COMO Uma Canggu)
2. Penulis
- a. Nama : Ni Putu Ayu Indiana Pratiwi Susana
 - b. NIM : 1815744045
 - c. Jurusan : Administrasi Niaga
 - d. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 12 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM

NIP. 196808271993031002



Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc

NIP. 197703052001121001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU HOTEL DENGAN
MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI ERA *NEW*
NORMAL (STUDI PADA HOTEL COMO UMA CANGGU)

Oleh:

Ni Putu Ayu Indiana Pratiwi Susana
NIM 1815744045

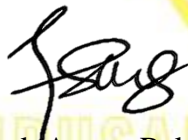
Disahkan:

Ketua Tim Penguji



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

Penguji I



Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd
NIP. 196108121989032002

Penguji II



I Wayan Sukarta, SE., M.Agb
NIP. 196005191989101001

POLITEKNIK NEGERI BALI

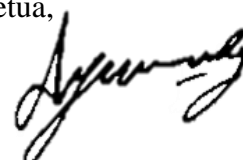
Badung, 18 Agustus 2022

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,



Dr. I Ketut Santra, M.Si.
NIP. 1967110211992031002

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM
NIP. 196808271993031002

MOTO

“Appreciate every process that has been passed to get to a proud ending”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Hotel dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era *New Normal* (Studi Pada Hotel COMO Uma Cangu)” tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi Terapan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
2. Keluarga besar Hotel COMO Uma Cangu, yang telah memberikan bimbingan dan izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat memperlancar proses pembuatan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji, pengajar, yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu, sehingga terselesainya skripsi ini.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU HOTEL DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI ERA *NEW NORMAL* (STUDI PADA HOTEL COMO UMA CANGGU)**” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya 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 dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 12 Juli 2022

Yang menyatakan,



Ni Putu Ayu Indiana Pratiwi Susana

NIM. 1815744045

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu hotel, menentukan strategi alternatif dan mengetahui hasil prioritas perbaikan pada hotel COMO Uma Cangu dalam meningkatkan mutu pelayanan hotel. Dengan melakukan pengukuran Gap Metode (Servqual) Service Quality untuk mengetahui besar gap antara kinerja dengan kepentingan. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan representasi *House of Quality* (HoQ) serta berpedoman pada metode *Servqual* yang menggunakan lima dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada tamu hotel, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan bersama *Front Office Manager* dan *Assistant Front Office Manager* yang notabene adalah kunci pelayanan pada hotel COMO Uma Cangu. Dengan menggunakan matriks HoQ (*House of Quality*), hasil prioritas perbaikan yang didapatkan yaitu *Improve Food Quality*, *Lots of Promos*, *Expand Menu Options*, *Provide a Large Parking Space*, *Improve Training Quality*, *Improve Employee Attitudes and Habbits*, *Friendly Employees* dan *Provide Instruction Poster/Sign*. Dari 8 alternatif yang disebutkan diatas, prioritas yang disarankan dari hasil HoQ (*House of Quality*) adalah *Improve Food Quality* yang artinya meningkatkan kualitas makanan. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 53. Target yang akan hotel capai yaitu *replace food ingredients and adjust portions with prices*.

Kata Kunci: Kepuasan Tamu Hotel, Mutu Pelayanan, Indikator *Service Quality*, QFD, HoQ.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This research aims to analyze the indicators that affect hotel guest satisfaction, determine alternative strategies and determine the results of priority improvements at the COMO Uma Canggu hotel in improving the quality of hotel services. By measuring the Service Quality Gap Method (Servqual) to find out the gap between performance and interests. The analytical method used is the Quality Function Deployment (QFD) method with the representation of the House of Quality (HoQ) and is guided by the Servqual method which uses five quality dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Collecting data through questionnaires distributed to hotel guests, documentation and interviews conducted with the Front Office Manager and Assistant Front Office Manager which incidentally is the key to service at the COMO Uma Canggu hotel. By using the HoQ (House of Quality) matrix, the priority results obtained are Improve Food Quality, Lots of Promos, Expand Menu Options, Provide a Large Parking Space, Improve Training Quality, Improve Employee Attitudes and Habbits, Friendly Employees and Provide Instruction Poster /sign. Of the 8 alternatives mentioned above, the priority suggested from the results of the HoQ (House of Quality) is Improve Food Quality, which means improving food quality. With an Absolute Important value of 53. The target that the hotel will achieve is replace food ingredients and adjust portions with prices.

Keywords: *Hotel Guest Satisfaction, Service Quality, Service Quality Indicator, QFD, HoQ.*

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Penulis panjatkan puji syukur kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat-Nya, Skripsi Terapan dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Hotel dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era *New Normal* (Studi Pada Hotel COMO Uma Canggu)**” telah berhasil diselesaikan tepat pada waktunya.

Tujuan penyusunan Skripsi Terapan dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, Skripsi Terapan ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan dukungannya penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan bimbingan selama penulis mengikuti pendidikan di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira SE., MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional serta Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan Skripsi Terapan ini.
4. Bapak Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan masukan selama penyusunan Skripsi Terapan ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak Ibu dosen pengajar beserta staf pegawai di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bekal pembelajaran

dan ilmu pengetahuan serta bantuan pelayanan yang baik selama ini atas keperluan penulis di Jurusan Administrasi Niaga.

6. Bapak Dharsana Matratanaya selaku *Director of People and Culture* Hotel COMO Uma Cangu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan diberikan ijin melakukan penelitian.
7. Seluruh *Team Member* Hotel COMO Uma Cangu yang telah membantu dan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan berkaitan dengan penyusunan Skripsi Terapan ini.
8. Serta keluarga, pasangan, teman-teman, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala doa dan dukungannya selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Terapan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi Terapan ini jauh dari sempurna, maka penulis mohon masukan guna sempurnanya Skripsi Terapan ini. Penulis berharap Skripsi Terapan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penelitian selanjutnya.

Badung, 12 Juli 2022



Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	11
1.4.1 Kontribusi Hasil Teoritis	11
1.4.2 Kontribusi Hasil Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teoritis	14
2.1.1 Manajemen Pelayanan	14
2.1.2 Kepuasan Tamu	15
2.1.3 Loyalitas Tamu	16
2.1.4 Persepsi Tamu	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	17
2.1.6 Jasa dan Klasifikasinya	24
2.1.7 Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	30
2.1.8 Konsep Dasar <i>New Normal</i>	37
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik)	37
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	55
BAB III METODE PENELITIAN	57

3.1 Jenis dan Sumber Data.....	57
3.1.1 Jenis Data	57
a. Data Kualitatif.....	57
b. Data Kuantitatif.....	57
3.1.2 Sumber Data.....	58
a. Data Primer (<i>Primary Data</i>)	58
b. Data Sekunder (<i>Secondary Data</i>)	58
3.2 Metode Pengumpulan Data	59
3.3 Metode Analisis Data	64
3.4 Tahapan Penelitian.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	70
4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel COMO Uma Cangu	70
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	72
4.1.3 Logo Perusahaan	76
4.1.4 Bidang Usaha	76
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	99
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	121
4.2.1 Tingkat Kepuasan Tamu pada Hotel COMO Uma Cangu.....	121
4.2.2 Atribut dalam Dimensi <i>Service Quality</i> yang Perlu Mendapat Perhatian Khusus.....	139
4.2.3 Rekomendasi Perbaikan Kepada Hotel COMO Uma Cangu dengan Representasi Matriks <i>House of Quality</i> (HoQ)	146
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	150
4.3.1 Implikasi Teoritis	150
4.3.2 Implikasi Praktis	151
BAB V Simpulan dan Saran	152
5.1 Simpulan.....	152
5.2 Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis dan Jumlah Keluhan Tamu di Hotel COMO Uma Cangu Tahun 2019 – 2021.....	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Peneliti dengan Peneliti Sebelumnya	48
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	128
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	130
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	131
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	132
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	133
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	134
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	135
Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian pada Hotel COMO Uma Cangu	137
Tabel 4.10 Kinerja Kualitas Pelayanan pada Hotel COMO Uma Cangu	138
Tabel 4.11 Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	140

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara	1
Gambar 1.2 Tingkat <i>Occupancy</i> Hotel COMO Uma Cangu 2019 - 2021	3
Gambar 2.1 Manfaat Kualitas	23
Gambar 2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	18
Gambar 2.3 Matriks <i>House of Quality</i>	35
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	55
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	65
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	68
Gambar 4.1 Hotel COMO Uma Cangu	69
Gambar 4.2 Logo Hotel COMO Uma Cangu	75
Gambar 4.3 Cangu Room.....	76
Gambar 4.4 Garden Patio Room	77
Gambar 4.5 One Bedroom Suite	78
Gambar 4.6 Batu Mejan Suite.....	79
Gambar 4.7 One Bedroom Residences	80
Gambar 4.8 One Bedroom Seaview Residences.....	82
Gambar 4.9 One Bedroom Lagoon Pool Residences.....	83
Gambar 4.10 Two Bedroom Seaview Residences	84
Gambar 4.11 Two Bedroom Lagoon Pool Residences	86
Gambar 4.12 Uma Pool Residences.....	87
Gambar 4.13 COMO Penthouse	88
Gambar 4.14 One Bedroom Residences	90
Gambar 4.15 COMO Beach Club	92
Gambar 4.16 COMO Shambhala	94
Gambar 4.17 PLAY by COMO	96
Gambar 4.18 Glow Restaurant.....	97
Gambar 4.19 Gym.....	97
Gambar 4.20 Struktur Organisasi Perusahaan	98
Gambar 4.21 Diagram Kartesius.....	142
Gambar 4.22 Matriks <i>House of Quality</i>	146

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Perusahaan
- Lampiran 3 : Luaran Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penyerahan Luaran Skripsi dari Perusahaan
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Hasil Perhitungan Gap dengan Analisis IPA (*Important Performance Analysis*)
- Lampiran 7 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- Lampiran 8 : Riwayat Hidup Peneliti



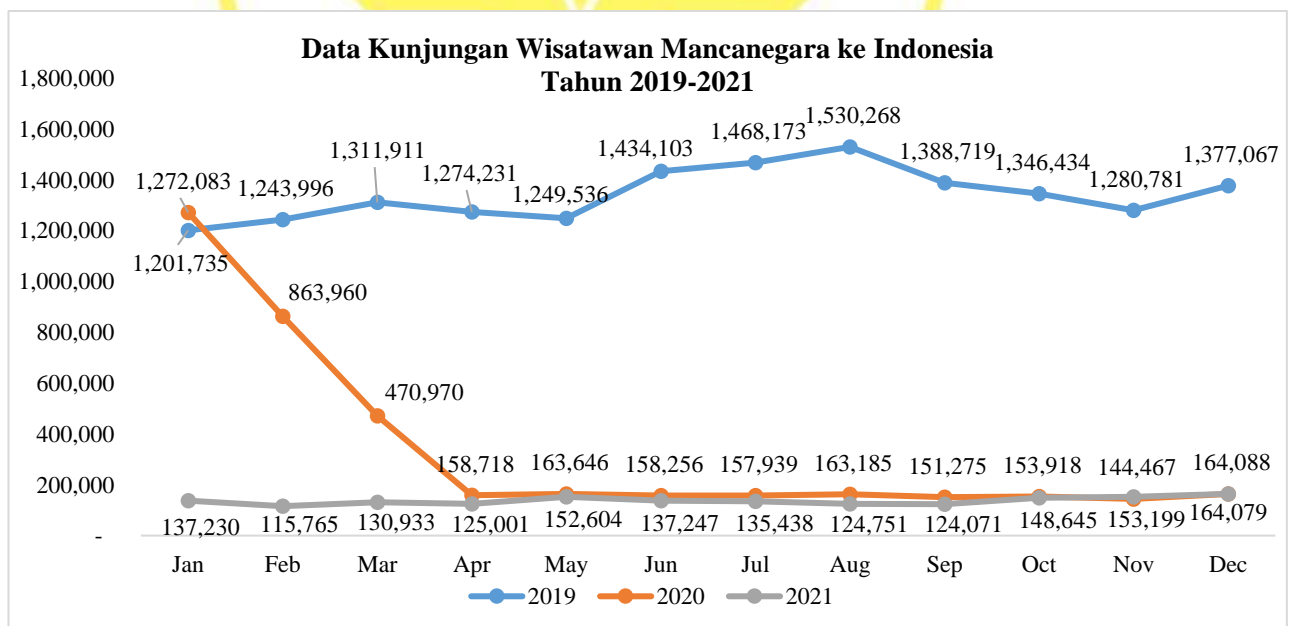
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi COVID-19 telah menghantam industri pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Dimulai sejak bulan Februari 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis, dan puncaknya terjadi pada bulan April 2020 dengan jumlah wisatawan hanya sebanyak 158 ribu, sesuai dengan data pada "Buku Tren Pariwisata 2021" yang diterbitkan oleh Kemenparekraf/Baparekraf. Gambar 1.1 menampilkan data kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia dari tahun 2019-2021.

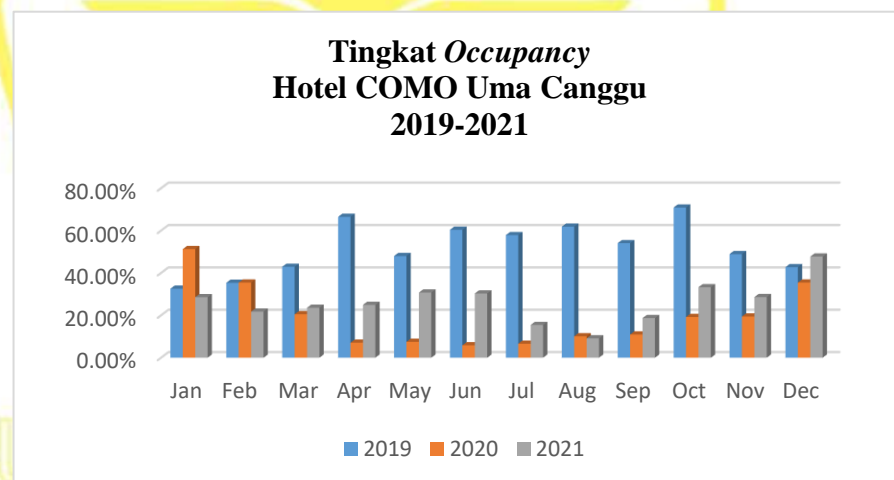


Gambar 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara
Sumber: Buku Tren Pariwisata (2021)

Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia melalui seluruh pintu masuk bulan November 2021 berjumlah 153.199 kunjungan atau mengalami pertumbuhan sebesar 6,04% dibandingkan bulan November 2020 yang berjumlah 144.467 kunjungan. Jika ditotal, sepanjang tahun 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia hanya sekitar 4,052 juta orang. Angka tersebut sangat **memprihatinkan**, karena dari total tersebut hanya sekitar 25% dari jumlah wisatawan yang masuk ke Indonesia pada 2019. Parahnya, penurunan wisatawan mancanegara berdampak langsung pada tingkat *occupancy* hotel-hotel di Indonesia khususnya di Bali.

Hotel COMO Uma Canggu merupakan salah satu hotel di Bali khususnya di daerah Canggu yang beralamat di *Echo Beach*, Jl. Pantai Batu Mejan, Canggu, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Perusahaan ini ialah suatu perusahaan perhotelan multinasional yang didirikan oleh Christina Ong dan Melissa Ong yang bermarkas di Singapura. Hotel ini memiliki kamar sebanyak 148 kamar dengan 117 kunci serta mempunyai 7 jenis kamar yang terdiri dari 1 Batu Mejan *Suite*, 32 Canggu *Rooms*, 13 *Garden Patio Rooms*, 2 *Junior Suite Rooms*, 44 *One Bedrooms Residence*, 10 *Three Bedrooms Residence* dan 11 *Two Bedrooms Residence*. Fasilitas yang lain yaitu terdapat 3 *meeting rooms*, 1 *Play by COMO*, 1 *Lagoon Pool*, 1 *Beach Club Pool*, 2 *restaurant* dengan nama *COMO Beach Club* dan *Glow Juice Bar*, *Health and Fitness facilities* termasuk *COMO Shambala Retreat* dengan 8 *Treatment Rooms*, *Gym*, 2 *Pilates Studio* dan 2 *Yoga Studio*. Terdapat pula tempat ibadah seperti *Padmasana* serta *Musholla* dan sarana umum seperti *smoking area*.

Hotel ini memiliki banyak hotel pesaing yang berada tersebar di Bali. Hotel COMO Uma Cangu hendaknya dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada tamu yang menginap. Hal tersebut dilakukan karena para pebisnis di sektor perhotelan berlomba-lomba memberikan nilai tambah pada produk atau jasa yang ditawarkan agar semakin menarik dimata tamu dan meningkatkan pelayanan dengan cara mereka masing-masing. Gambar dibawah ini menampilkan tingkat *occupancy* Hotel COMO Uma Cangu dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 yang artinya menunjukkan kondisi sebelum terjadinya COVID-19 sampai dengan era *new normal* saat ini.



Gambar 1.2 Tingkat *Occupancy* Hotel COMO Uma Cangu 2019 - 2021

Sumber: Hotel COMO Uma Cangu (2021)

Terlihat di tahun 2021 tingkat *occupancy* hotel mulai mengalami peningkatan dan diperkirakan akan terus meningkat di tahun 2022. Untuk menyambut era *new normal*, COMO Uma Cangu melakukan sejumlah

persiapan yaitu meningkatkan kemampuan adaptasi, inovasi dan kolaborasi yang baik terhadap situasi dan kondisi saat ini. Salah satunya dengan lebih mengedepankan faktor *Hygine and Sanitasion* atau kesehatan dan kebersihan sesuai protokol COVID-19. WTTC (*World Travel & Tourism Council*) mengemukakan protokol mulai untuk *airport, airlines, hotel, shopping industry, tour operators*, dan MICE secara terperinci dan komprehensif sebagai berikut: 1. Aspek Kesiapan Operasional dan Staff; 2. Aspek Memberikan Rasa Aman; 3. Aspek Membangun Ulang Kepercayaan & Kepercayaan Diri; dan 4. Aspek Implementasi Kebijakan dengan berbagai poin-poin penting yang menyertainya (Asmoro, 2020).

Walaupun diperkirakan tingkat *occupancy* akan meningkat di tahun 2022 tetapi Hotel COMO Uma Cunggu masih memiliki kekurangan dalam hal penyampaian jasa layanannya. Pada awal pandemi, fasilitas pada hotel COMO Uma Cunggu banyak yang tidak difungsikan dikarenakan sedikitnya tamu yang menginap, oleh sebab itu fasilitas seperti kamar hotel beserta barang-barang didalamnya tidak terawat dan dibiarkan rusak begitu saja. Pada akhir tahun 2021 tingkat *occupancy* semakin naik namun hotel belum bisa menghadapi situasi tersebut dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan-keluhan tamu berdasarkan *survey primer* dengan wawancara bersama manajer hotel dan keluhan tamu juga disampaikan melalui aplikasi *booking* hotel (www.agoda.com), *review* tamu di *Google Maps* serta komplain klien melalui *travel agent*.

Tabel 1.1
Jenis dan Jumlah Keluhan Tamu di Hotel COMO Uma Cunggu

Tahun 2019 – 2021

No	Jenis Keluhan Tamu	Jumlah Keluhan (Persen) Tahun 2019	Jumlah Keluhan (Persen) Tahun 2020	Jumlah Keluhan (Persen) Tahun 2021
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3%	23%	35%
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	2,4%	9%	10%
3	<i>Responsiveness</i> (Responsif)	3,2%	8%	8,5%
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1,6%	7%	7%
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	0,5%	3,5%	5%

Sumber: Hotel COMO Uma Cunggu (2022)

Tabel 1.1 Menunjukkan jenis dan jumlah keluhan tamu di Hotel COMO Uma Cunggu Tahun 2019-2021 dari 5 variabel dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan serta empati. Hal ini membuktikan bahwa potensi yang ada belum dikelola secara maksimal. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh tamu perlu ditindak lanjuti agar kedepannya tidak membawa dampak buruk bagi citra hotel, salah satu dampaknya adalah tamu tidak merasa puas dengan mutu pelayanan lalu memutuskan untuk berpindah ke hotel lain. Keluhan dari tamu ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan tamu dan kinerja hotel sehingga perlu diadakan evaluasi untuk memperbaiki dan meminimalkan keluhan tamu. Banyaknya tawaran dan pilihan dari banyak hotel pesaing telah membentuk kondisi masyarakat yang kian kritis dalam memilih dan menentukan produk atau jasa mana yang akan dipilihnya,

dimana saat ini tamu akan sangat memperhatikan kualitas dan pelayanan. Tamu yang merasa puas dan nantinya akan menjadi loyal apabila produk atau jasa yang mereka dapatkan memenuhi harapan mereka.

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Oleh karena itu, hotel harus dikelola dengan manajemen yang profesional untuk mendapatkan keuntungan dan memberikan kepuasan kepada tamu sasarnya. Untuk mencapai tingkat kepuasan tamu yang tinggi, diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh tamu dan mengembangkan komitmen setiap orang yang berada dalam hotel untuk memenuhi kebutuhan ini.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Wulandari (2018), secara keseluruhan hasil perhitungan nilai gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,896 menunjukkan bahwa pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak Mayasari Bakti belum dapat memenuhi harapan dan memuaskan penggunanya. Atribut yang memiliki prioritas perbaikan terbesar adalah keadaan dalam bus yang bersih dari keseluruhan nilai pada *House of Quality*. Menurut Rozza (2021), pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa telah merasa “puas” terhadap kualitas pelayanan pelabuhan. Adapun analisa *Quality Function Deployment* (QFD) dilakukan untuk menentukan rekomendasi perbaikan yang diperlukan pada 3 variabel. Variabel yang memerlukan prioritas utama adalah variabel yang berhubungan dengan keadaan / kondisi lapangan / dermaga / ruangan / lingkungan / gedung yang bersih dan layak, nyaman. Adapun rekomendasi yang

diperoleh dari pihak manajemen adalah melakukan penataan dan perbaikan berat. Sedangkan menurut Putri (2021), atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan pada PT. X adalah bagaimana kemampuan petugas *customer care* dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan bahwa masalah dapat diselesaikan. Selanjutnya, langkah-langkah teknis yang menjadi prioritas utama yang dijadikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan evaluasi dan briefing secara berkala keseluruhan karyawan agar mendapatkan *product knowledge* yang baik.

Pada penelitian ini menggunakan lima dimensi dalam *service quality* yaitu (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) serta tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada masing-masing indikator. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu metode yang digunakan untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan tamu, serta mengevaluasi suatu jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan hotel COMO Uma Cangu.

Penelitian ini dipilih untuk diteliti karena berawal dari beberapa strategi pelayanan yang telah dilaksanakan hotel COMO Uma Cangu dilihat belum membuahkan hasil yang cukup signifikan khususnya pada 5 dimensi *service quality*. Hotel tidak rutin melakukan *maintenance* ke setiap kamar sehingga barang-barang yang rusak tidak dapat segera diperbaiki selain itu hotel hanya memprioritaskan kamar yang siap dijual untuk diperbaiki terlebih dahulu tanpa

mementingkan kamar yang lainnya serta kurangnya pelatihan kepada sumber daya manusia yang ada di hotel tersebut.

Untuk mengetahui mutu pelayanan hotel COMO Uma Cangu, peneliti melakukan wawancara bersama salah satu manajer hotel COMO Uma Cangu. Peningkatan mutu pelayanan secara umum yang dilaksanakan hotel COMO Uma Cangu dilakukan dengan 3 cara, yaitu mengadakan briefing, briefing diadakan setiap hari pada setiap pergantian shift yang diikuti oleh seluruh karyawan yang bertugas untuk mengontrol pekerjaan setiap karyawan. Briefing dalam pelaksanaannya juga dapat dilakukan mendadak tergantung dari pada masalah yang dihadapi pada saat itu. Dalam hal ini, pihak manajemen yang bertugas harus dapat memperhatikan apa saja yang menjadi masalah dan kendala pada hari itu untuk menghindari dampak yang buruk bagi citra hotel. Yang kedua, mengadakan program latihan berjangka, program latihan ini diperuntukkan bagi karyawan baru dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman untuk bidang hotel yang sangat minim bahkan tidak ada sama sekali dengan tujuan agar karyawan tersebut memiliki keahlian dan kemampuan tentang pelayanan hotel. Yang ketiga, melaksanakan latihan terprogram dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, program pelatihan dan pengembangan terhadap pegawai merupakan suatu cara yang dilaksanakan dengan didasari dengan perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi. Pelaksananya dilakukan dengan berbagai cara seperti; Pengadaan pelatihan bahasa asing; Pengadaan pelatihan tentang menu, namun program ini belum berjalan dengan efektif dan

efisien karena karyawan sibuk dengan kegiatan masing-masing dan tidak mengikuti kegiatan ini dengan baik.

Penelitian ini penting dikarenakan dengan penggunaan metode QFD (*Quality Function Deployment*), hotel dapat mengetahui hasil perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan yang dapat menjadi prioritas hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu yang menginap. Keuntungan menggunakan metode QFD adalah; Rancangan jasa baru memuaskan kebutuhan tamu; Berfokus pada efisiensi waktu, dalam hal tersebut akan mengurangi lamanya waktu yang diperlukan untuk daur rancangan secara keseluruhan. Perkiraan-perkiraan terbaru memperlihatkan adanya penghematan antara sepertiga sampai setengah dibandingkan dengan sebelum menggunakan QFD; Mendorong terselenggaranya tim kerja. Semua keputusan dalam proses diambil berdasarkan ketepatan bersama dalam diskusi seluruh departemen. Masing-masing anggota tim kerja mempunyai kedudukan yang sama pentingnya dan memiliki sesuatu untuk disumbangkan kepada proses (Shofi, 2018).

Penelitian ini juga dapat menjadi masukan serta perbaikan untuk hotel kedepannya agar menggunakan strategi peningkatan mutu pelayanan yang efektif dan efisien. Hasil dari analisa strategi ini diharapkan dapat menjadi strategi alternatif yang tepat untuk hotel, sehingga hotel COMO Uma Cangu dapat bertahan dan mengimbangi perubahan yang kemungkinan terjadi dilingkungannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai masalah tersebut, peneliti tertarik untuk mengusulkan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Hotel dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era *New Normal* (Studi Pada Hotel Como Uma Cangu)”**.

1.2 Rumusan Masalah:

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan tamu pada Hotel COMO Uma Cangu di era *new normal*?
2. Apa sajakah atribut-atribut dalam dimensi *service quality* yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Hotel COMO Uma Cangu di era *new normal*?
3. Rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada Hotel COMO Uma Cangu untuk meningkatkan mutu pelayanan Hotel COMO Uma Cangu di era *new normal*?

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.3 Tujuan Penelitian:

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu pada Hotel COMO Uma Cangu di era *new normal*
2. Untuk mengetahui atribut-atribut dalam dimensi *service quality* yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Hotel COMO Uma Cangu di era *new normal*.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan Hotel COMO Uma Cangu di era *new normal*.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian:

1.4.1 Kontribusi Hasil Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan wawasan, pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen khususnya standar mutu dan pelayanan menuju tatanan kehidupan yang baru yaitu di era *new normal* serta sebagai referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

1.4.2 Kontribusi Hasil Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama belajar di bangku perkuliahan serta pengalaman yang telah didapatkan selama menjalani praktek kerja lapangan untuk kemudian dapat

menghasilkan rekomendasi perbaikan mengenai pelayanan mutu yang dapat berguna didalam memenuhi kepuasan tamu.

b. Bagi Hotel COMO Uma Cangu

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan sumber evaluasi bagi pihak manajemen hotel COMO Uma Cangu agar melakukan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan Hotel COMO Uma Cangu di era *new normal*.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan adanya penelitian ini diharapkan data dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti pada objek yang sama di masa mendatang serta menjaga hubungan baik kerjasama antar Politeknik Negeri Bali pada umumnya dan Jurusan Administrasi Niaga pada khususnya dengan COMO Hotels



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan beberapa sub bab yang terdiri dari : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Kontribusi Hasil Penelitian.

2. BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas secara umum mengenai landasan teori yang akan digunakan sebagai acuan penelitian serta alat analisis data yang digunakan. Dalam bab ini terdapat sub bab yang membahas mengenai kajian empirik (penelitian sebelumnya).

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang Tempat Penelitian, Objek Penelitian, Sumber Data, Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum hotel COMO Uma Cangu yang menjadi lokasi penelitian. Dalam bab ini juga dibahas tentang hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian serta implikasi dari penelitian.

5. BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta penyampaian saran yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan pada Hotel COMO Uma Cangu berada pada kategori Baik yaitu 79,12%. Persentase kesesuaian tersebut diartikan bahwa hotel COMO Uma Cangu sudah dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan guna mendorong pencapaian target pelayanan dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.
2. Terdapat 8 atribut dalam dimensi *service quality* yang menjadi prioritas utama untuk segera ditangani oleh manajemen Hotel COMO Uma Cangu yang terletak pada kuadran I diagram kartesius yaitu fasilitas parkir, makanan yang disediakan, tarif yang sesuai dengan layanan yang didapat, kesediaan karyawan dalam menanggapi keluhan dan masukan tamu, kesigapan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, pengetahuan mengenai hotel, kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel serta kesesuaian karyawan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh tamu hotel.

3. Urutan Prioritas Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan

Adapun rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan matriks *House of Quality* yang menjadi prioritas hotel COMO Uma Cangu dalam meningkatkan mutu pelayanan yang pertama yaitu, *Improve Food Quality* yang artinya meningkatkan kualitas makanan. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 53. Target yang akan dicapai oleh manajemen hotel yaitu *replace food ingredients and adjust portions with prices*. Prioritas yang kedua yaitu, *Lots of Promos* yang artinya perbanyak promo menarik untuk tamu hotel. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 84. Adapun target yang akan dicapai yaitu *free access to SPA, GYM, breakfast or discount up to 10%*. Sedangkan prioritas yang ketiga yaitu, *Expand Menu Options* yang artinya perbanyak pilihan menu. Dengan nilai *Absolute Important* sebesar 95. Adapun target yang akan dicapai yaitu *add 3 menus*.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, adapun saran yang dapat peneliti berikan untuk meningkatkan mutu kualitas hotel COMO Uma Cangu yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Pihak manajemen hotel COMO Uma Cangu sebaiknya membuat kebijakan untuk memaksimalkan pelayanan hotel dengan cara membuat program jangka panjang dan menengah mengenai kualitas makanan, fasilitas hotel dan kenyamanan tamu hotel saat menginap agar sesuai dengan harapan yang diinginkan.
2. Pihak manajemen hotel COMO Uma Cangu harus lebih mengerti kebutuhan yang dibutuhkan oleh tamu hotel dengan cara melakukan survei langsung kepada tamu hotel setelah selesai menggunakan kamar maupun fasilitas hotel yang lainnya, membuat *checklist* kebutuhan tamu serta melakukan penyebaran angket menyeluruh kepada tamu hotel untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan yang harus diperbaiki oleh manajemen hotel.

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkerim, I., Avvari, M., & Cherkos, T. (2019). *Design of House of Quality Using Servqual and QFD for Service Quality Improvement: A Case of Bahir Dar City Hotels. International Journal of Applied Management Science, 11(3), 277-293.*
- Alexander, E. A. (2017). *Study on Improved Quality of Service In Two Wheeler Automobile Industry Using Servqual and QFD Models.*
- Budiargo, B. S., Praptono, B., & Sagita, B. H. (2021). Perancangan Pelayanan Bisnis Coffee Shop pada Kelingan Coffee dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Eproceedings Of Engineering, 8(5).*
- Fandy Tjiptono, Ph.D. & Gregorius Chandra. (2011) *Service, Quality, Satisfaction* Edisi 3 (Yogyakarta: CV. Andi Offset), 163.
- Farizta, VPYR. (2017). TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI. *e-journal uajy.*
- Hairiyah, N., Kiptiah, M., & Fituwana, B. K. (2021). Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk Peningkatan Kinerja Industri Amplang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Agrointek: Jurnal Teknologi Industri Pertanian, 15(4).*
- Hidayat, ATR. (2019). *Dimensi Kualitas Pelayanan.* Jakarta. Dspace.uui
- Nim'ah, Syarifah, dkk. (2022). MPOT: Implementasi Manajemen Pendidikan, Pemasaran, dan Keuangan: *Google Books. NEM*

Nugraha, I., Moektiwibowo, H., & Bhirawa, W. T. (2021). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di PT. Map Aktif Adiperkasa Area Bekasi. *Jurnal Teknik Industri*, 7(1).

Prastiwi, Rina Dwi. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Yogyakarta. Repository Upy.

Putri, U. M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa *Fixed Broadband* dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Quality Function Deployment* (*QFD*) di PT. X (Doctoral Dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta).

Setiawan, A., & Hardini, S. (2021, May). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Ahas Honda Motor Jaya dengan Metode *Service Quality*. In *Bina Darma Conference on Engineering Science (Bdces)* (Vol. 3, No. 1, Pp. 116-126).

Tuarissa, M. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Quality Function Deployment* (*QFD*) di PT. XYZ (Doctoral Dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta).

Wulandari, R. (2021). Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Po Mayasari Bakti Menggunakan Metode *Servqual* (*Service Quality*) dan *QFD* (*Quality Function Deployment*). *Skripsi-2018*.

Yildirim, K. E., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). *Integrated Usage of The Servqual and Quality Function Deployment Techniques in The Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. Business and Economics Research Journal, 10(4), 885-901.*

Yola Anda, R., Nursyaifi, Y., & Rini, M. (2021). *Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa dengan Metode Servqual dan QFD (Doctoral Dissertation, Universitas Bung Hatta).*



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI