Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Pada Lingian Hotel & Convention Bandung Tahun 2023

1st Frizky Dwi Amaini
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
frizkydwiamaini@student.telkomuniver sity.ac.id

2nd Fanni Husnul Hanifa
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
fanni.husnul@telkomuniversity.ac.id

***Abstrak* — Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersial dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu yang menginap di hotel. Dari beberapa ulasan pengunjung dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak terlalu memuaskan sehingga membuat konsumen merasa sedikit kecewa.**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui harapan dari konsumen atas layanan Lingian Hotel & Convention, untuk mengetahui kinerja layanan pada Lingian Hotel & Convention berdasarkan persepsi dari konsumen dan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan oleh Lingian Hotel & Convention.

***Kata kunci:* Kualitas layanan, Tangible, Reliability,Responsiveness, Assurance, Empathy, Metode IPA dan CSI**

I. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersial dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu dan wisatawan yang menginap di hotel. Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap di hotel.

Lingian Hotel & Convention merupakan hotel milik Universitas Telkom berada di gedung Lingian yang terletak di Jl. Telekomunikasi No. 1, Bojongsoang, Bandung. Lingian Hotel & Convention merupakan edotel, karena masih digunakan pendidikan bagi universitas yang memiliki Jurusan Perhotelan,untuk praktek dan belajar Siswa. Letaknya yang kurang strategis karena berada didalam lingkungan kampus Telkom membuat Lingian Hotel & Convention tidak banyak diketahui oleh masyarakat di luar kampus. Fasilitas yang disediakan oleh Lingian Hotel & Convention juga belum lengkap. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana harapan dari konsumen atas layanan pada Lingian Hotel & Convention Bandung?, bagaimana kinerja layanan pada Lingian Hotel & Convention menurut persepsi konsumen?, dan bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan Lingian Hotel & Convention Bandung?. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui harapan dari konsumen atas layanan Lingian Hotel & Convention, untuk mengetahui kinerja layanan pada Lingian Hotel & Convention berdasarkan persepsi dari konsumen.

II. KAJIAN TEORI

A. Jasa

Kotler dalam Fatihudin dan firmansyag (2019:9) Jasa merupakan seluruh aktivitas yang bisa ditawarkan dimana jasa sebenarnya tidak memiliki wujud serta tidak pula menyebabkan kepemilikan apapun.

B. Kualitas Layanan

Aria dan Atik (2018:6), Kualitas pelayanan adalah sebuah komponen yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan adalah titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan diberikan dengsn baik.

C. Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Anggraini et al (2015:75), selain metode IPA, metode yang dapat untuk mendukung perbaikan atribut adalah metode customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Mudjanarko dkk (2020:19), Importance performance Analysis (IPA) merupakan sebuah teknik analisis yang dipergunakan untuk melakukan indentifikasi terhadap fsktor-faktor kenerja penting.

III. METODE

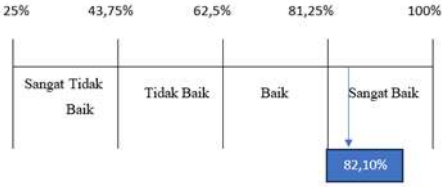
1. Menggunakan metode penelitian kuantitatif
2. Menggunakan Jenis Penelitian kuantitatif deskriptif
3. Populasi penelitian yaitu pengunjung dari Lingian Hotel & Convention
4. Sampel Penelitian yaitu 100 responden dari audiens dan pengunjung Lingian Hotel & Convention

5. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, interview, dan kuesioner
6. Teknik analisis data yaitu metode IPA dan CSI

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada variabel harpan dan kenyataan terdapat 16 item pernyataan yang digunakan dari 16 item tersebut didapatkan nilai r hitung > r tabel. Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa masing-masing item pernyataan pada variabel adalah valid.

A. Skor Rata-rata Total Tingkat Kenyataan



GAMBAR 1
Garis Kontinum Skor Total Atribut Kenyatan

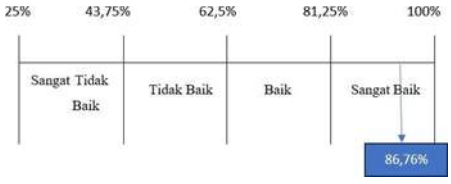
Berdasarkan gambar 1 diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk garis kontinum pada skor total atribut kenyataan berada pada rentan 82,10%- 100% yaitu 82,10% dan hasil perhitungannya termasuk kedalam kategori ”Sangat Baik”.

TABEL 1
Skor Total Atribut Kenyataan

No	Dimensi	Tingkat Kenyataan				
		Total Item	Skor Total	Skor Ideal	Rata-Rata Persentase	Kategori
1.	Berwujud *(Tangible)*	4	1293	1.600	80,81%	Baik
2.	Keandalan *(Reability)*	4	1302	1.600	81,37%	Sangat Baik
3.	Keresponsifan *(Rensponsiveness)*	2	649	800	81,12%	Sangat Baik
4.	Keyakinan *(Assurance)*	2	675	800	84,37%	Sangat Baik
5.	Empati *(Empathy)*	4	1336	1.600	83,5%	Sangat Baik
Total Atribut Kenyataan		**16`**	**5.255**	**6.400**	**82,10%**	**Sangat Baik**

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa untuk rata-rata skor total atribut kenyataan untuk 5 dimensi kualitas layanan pada Lingian Hotel & Convention Bandung yaitu sebesar 82,10%.Hasil perhitungan termasuk dalam kategori ”Sangat Baik”.

B. Skor Rata-rata Total Atribut Harapan



GAMBAR 2
Garis Kontinum Skor Total Atribut Harapan

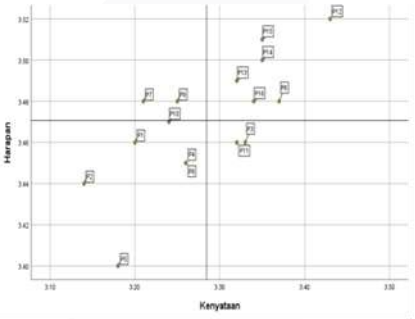
Berdasarkan gambar 2 diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk garis kontinum pada skor total atribut harapan berada pada rentan 82,10%- 100% yaitu 86,76% dan hasil perhitungannya termasuk kedalam kategori ”Sangat Baik”.

TABEL 2
Skor Total Atribut Dimensi Harapan

No	Dimensi	Tingkat Harapan				
		Total Item	Skor Total	Skor Ideal	Rata-Rata Persentase	Kategori
1.	Berwujud *(Tangible)*	4	1381	1.600	86.31%	Sangat Baik
2.	Keandalan *(Reability)*	4	1381	1.600	86.31%	Sangat Baik
3.	Keresponsifan *(Rensponsiveness)*	2	695	800	86,87%	Sangat Baik
4.	Keyakinan *(Assurance)*	2	698	800	87,25%	Sangat Baik
5.	Empati *(Empathy)*	4	1398	1.600	87,37%	Sangat Baik
Total Atribut Kenyataan		**16`**	**5.553**	**6.400**	**86.76%**	**Sangat Baik**

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk rata-rata skor total atribut harpan untuk 5 dimensi kualitas layanan pada Lingian Hotel & Convention Bandung yaitu sebesar 86,76%. Hasil perhitungan tersebut dalam kategori ”Sangat Baik”.

D. Importance Performance Analysis (IPA)



yang termasuk ke dalam kuadran A, B, C, D dan dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut:

1. kuadran A: Prioritas Utama

Menunjukkan atribut-atribut yang dianggap memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan serta dianggap penting. Tetapi Lingian Hotel & Convention Bandung belum mampu untuk dapat melaksanakannya sesuai dengan apa yang diharapkan serta diinginkan pengunjung. Adapun yang termasuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a. Atribut 7: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung memberikan pelayanan dan memperhatikan keinginan dan kebutuhan dari tamu.

b. Atribut 9: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung handal dalam menangani masalah yang dihadapi oleh tamu

c. Atribut 10: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung memberikan informasi kepada tamu sebelum pelayanan diberikan.

2. kuadran B: Pertahankan Prestasi

Menunjukkan bahwa atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengunjung Lingian Hotel & Convention Bandung. Pihak Lingian Hotel & Convention Bandung telah melaksanakan kinerjanya dengan baik dan sudah memenuhi harapan, maka pihak hotel sudah seharusnya untuk mempertahankannya. Adapun yang termasuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a. Atribut 12: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung melayani tamu dengan baik.
b. Atribut 13: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung mempunyai kemampuan dalam menangani keluhan tamu.
c. Atribut 14: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung cepat tanggap dalam memberikan layanan pada tamu.
d. Atribut 15: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung mampu memberikan kepercayaan kepada tamu.
e. Atribut 16: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung selalu bersikap ramah dan sopan kepada tamu.

3. kuadran C: Prioritas Rendah

Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh pengunjung. Tetapi pengunjung telah menunjukkan bahwa pihak Lingian Hotel & Convention Bandung telah menunjukkan kinerja mengenai atribut tersebur dengan baik. Adapun yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a. Atribut 1: Menurut saya Lingian Hotel & Convention Bandung memiliki desain interior menarik yang dapat membuat tamu merasa tamu.
b. Atribut 2: Menurut saya bangunan Lingian Hotel & Convention Bandung terlihat indah dan bersih
c. Atribut 4: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung selalu memberikan perhatian penuh Ketika melayani tamu.
d. Atribut 6: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung bersikap professional Ketika sedang melayani tamu.

4. kuadran D:

Kuadran menunjukkan bahwa atribut-atribut ini dinilai tidak telalu penting oleh pengunjung Lingian Hotel & Convention Bandung, Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a. Atribut 3: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung berpenampilan rapih

b. Atribut 11: Menurut saya staff Lingian Hotel & Convention Bandung cepat tangga[dalam melayani tamu.

D. Customer Satisfaction Index (CSI)

Dengan hasil skor customer satisfaction index sebesar 82,12% menunjukkan bahwasanya berada diposisi 81,25%-100% yang artinya sangat baik. Juga disimpulkan hasil WT (Weight Total) yaitu 328,48. Berikut ini merupakan table hasil customer satisfaction index (CSI).

TABEL 3
Customer Satisfaction Index

Pernyataan	WF	WS
P1	6,23	19,93
P2	6,19	19,45
P3	6,23	20,74
P4	6,21	20,25
P5	6,12	19,47
P6	6,21	20,25
P7	6,26	20,11
P8	6,26	21,11
P9	6,26	20,36
P10	6,24	20,24
P11	6,23	20,68
P12	6,33	21,74
P13	6,28	20,86
P14	6,3	21,11
P15	6,32	21,17
P16	6,26	20,93
	WT	328,48
CSI		82,12

V. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian atas kualitas layanan dari Lingian Hotel & Convention Bandung dengan menggunakan analisis deskriptif berdasarkan harapan pengunjung didapatkan bahwa untuk dimensi dengan persentase paling rendah adalah dimensi berwujud (Tangible) sebesar 86,31%, dan dimensi keandalan (Reliability) sebesar 86,31%, sedangkan untuk persentase paling tinggi adalah dimensi Empati (Empathy) sebesar 87,37%, serta untuk rata-rata skor diperoleh sebesar 86,76%.

Hasil dari penelitian atas kualitas layanan dari Lingian Hotel & Convention Bandung dengan menggunakan analisis deskriptif didapatkan tingkat kenyataan untuk dimensi dengan persentase paling rendah adalah dimensi berwujud (Tangible) sebesar 80,81% sedangkan untuk persentase paling tinggi adalah dimensi keyakinan (Assurance) sebesar 84,37% serta untuk rata-rata skor diperoleh sebesar 82,10%.

Dengan hasil skor Customer Satisfaction Index sebesar 82,12% menunjukkan bahwasanya berada di posisi 81,25%-100% yang artinya sangan baik. Juga dapat disimpulkan hasil WT (Weight Total) yaitu 328,48. Hasil ini merupakan perhitungan Customer Satisfaction Index yang dipetakan kedalam kategori karakteristik Imterpretasi Customer Satisfaction Index.

REFERENSI

Print References

● Book

Purwaningrum, H., &, & Syamsu, M. N. (2021). *Hospitality Industry.* Bandung: Insan Cendekia Mandiri.

Sugiyono. (2018). *Metode Kuantitatif,Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Kuantitatif, Kualitatif.* A. Bandung: Alfabeta.

Electronic References

● Journal

Amalia, S. F. (2018). Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Asron Braga Hotel & Residence Bandung Tahun 2018: Telkom university.

Fitriyani. (2022). Analisis Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome(Studi Kasus PT. Telkom Witel Bandung tahun 2022. (p. 15). Bandung: Telkom University.

Huryyanti, A. (2022). Analisis Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Atmosphere Beauty Kota Bukittinggi Tahun 2022. Bandung: Telkom University.

Nabila, A. (2022). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. INTEK ELECTRICAL Indonesia Area Sukabumi tahun 2022. (pp. 9-10). Bandung: Telkom University
.

Rahmatullah , R. R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Pada PT. Telkom Indonesia Cabang STO Padalarang Tahun 2021. Bandung: Telkom University.

Sitohang, F. M. (2022). Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Smk Telkom Bandung (Studi kasus pada Penerimaan Peserta didik baru (PPDB) Smk Telkom Bandung (2022). Bandung: Telkom University.