

Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Perhotelan Menggunakan *Servsqual* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Kiki Roidelindho¹, Dian Puspita Novrianti²

¹) Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

²) Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

Jl. R. Soeprapto, Muka Kuning, Batam.

Email: kikiroidelindhoms@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas kualitas pelayanan jasa perhotelan di Kabupaten Karimun dimana objek penelitian adalah salah satu hotel pada Ibu Kota Kabupaten. Tujuan Penelitian ini adalah melakukan perbaikan pelayanan pada hotel XYZ dengan melakukan wawancara dan kuisioner yang diberikan kepada konsumen. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Servsqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data yang digunakan adalah hasil kuisioner konsumen Hotel XYZ sebanyak 129 orang. Analisis didapatkan adanya GAP antara persepsi dan ekspektasi. Pada pengolahan data IPA menggunakan 22 atribut penilaian didapatkan 5 atribut yang mendapatkan menjadi perhatian oleh pihak hotel untuk diperbaiki.

Kata kunci: Industri Perhotelan, *Servsqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

*This study discusses the quality of hospitality services in Karimun Regency where the object of research is one of the hotels in the District Capital City. The purpose of this study was to improve services at XYZ hotels by conducting interviews and questionnaires given to consumers. The method used in this study is *Servsqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*. The data used were the results of 129 XYZ Hotel consumer questionnaires. Analysis shows that there is a gap between perception and expectations. In processing IPA data using 22 assessment attributes obtained 5 attributes that get the attention of the hotel to be improved*

Keywords: Hospitality Industry, *Servsqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*,

Pendahuluan

Perkembangan pariwisata di Kepulauan Riau dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Menurut kompas.com (2018) menuliskan bahwa jumlah komulatif kunjungan wisman (wisatawan mancanegara) ke Provinsi Kepulauan Riau pada bulan januari sampai dengan bulan Mei 2018 mencapai 944.536 kunjungan atau naik 13,76 persen dibandingkan dengan kunjungan wisman pada periode yang sama pada tahun 2017 dimana jumlah kunjungan wisman terbesar masuk melalui Kota Batam, Kabupaten Bintan, Kota Tanjungpinang dan Kabupaten Karimun. Peningkatan jumlah wisman ini merupakan penyebab tumbuh dan berkembangnya jumlah hotel di Kepulauan Riau.

Berkembangnya jumlah hotel mengakibatkan setiap hotel saling bersaing dalam menarik wisatawan untuk menggunakan jasa layanan yang telah disediakan dan ditawarkan. Salah satu upaya untuk menarik minat wisatawan menggunakan jasa yang telah disediakan adalah menjaga kualitas pelayanan jasa hotel yang diberikan. Menurut Yunus dan Budianto (2014: 5) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan hasil dari persepsi pelanggan mengenai seberapa baik layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan itu sendiri (Debasish dan Dey, 2015).

Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi semakin penting bagi masyarakat, apabila pihak penyedia jasa menginginkan konsumen merasa puas maka perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan serta memperhatikan strategi pelayanan yang tepat (Arifin, 2011:68). Hotel XYZ merupakan salah satu penyedia layanan penginapan yang berada di Kabupaten Karimun. Hotel ini telah berdiri sejak tahun 2013 dengan berlokasi di tempat yang strategis yaitu dekat dengan pelabuhan. Berdasarkan hasil survei lapangan adanya keluhan dari pelanggan yang tidak direspon secara cepat oleh pihak hotel seperti fasilitas hotel. Untuk meningkatkan kualitas layanan serta menghindari penurunan profit pada hotel XYZ maka diperlukan evaluasi dan perbaikan mengenai kualitas layanan jasa.

Evaluasi dan perbaikan peningkatan kualitas layanan dilakukan menggunakan Metode Servqual dimana metode ini digunakan untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sedangkan metode IPA (Importance-Performance Analysis) digunakan untuk menunjukkan kepentingan relatif, sehingga dapat mengidentifikasi area atau atribut untuk peningkatan kualitas jasa hotel XYZ. Penelitian ini bertujuan untuk

menentukan indikator pelayanan hotel yang dibutuhkan pelanggan dengan metode *Servsqual* (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) serta memperbaiki indikator-indikator yang harus diperbaiki untuk peningkatan pelayanan.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar terstruktur dengan baik. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai dapat dilihat pada Gambar 1. Penelitian ini menggunakan pendekatan observasi dan literature untuk membantu mengumpulkan informasi penelitian. Observasi bertujuan untuk memperoleh informasi langsung hasil pengujian sampel penelitian. Sedangkan literature digunakan untuk menggali informasi dari standar pengelasan, jurnal penelitian kualitas jasa, skripsi serta buku yang berkaitan dengan kualitas jasa sebagai referensi dalam proses perhitungan matematis dan uji statistik data kuisioner, pengolahan data menggunakan metode *servsqual* dan metode *importance performance analysis*.

Untuk memperoleh data yang lebih objektif, pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai dasar analisis data. Populasi yang digunakan pada data penelitian adalah pengunjung dan tamu hotel XYZ selama tahun 2017 yang sedangkan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus solvin berikut :

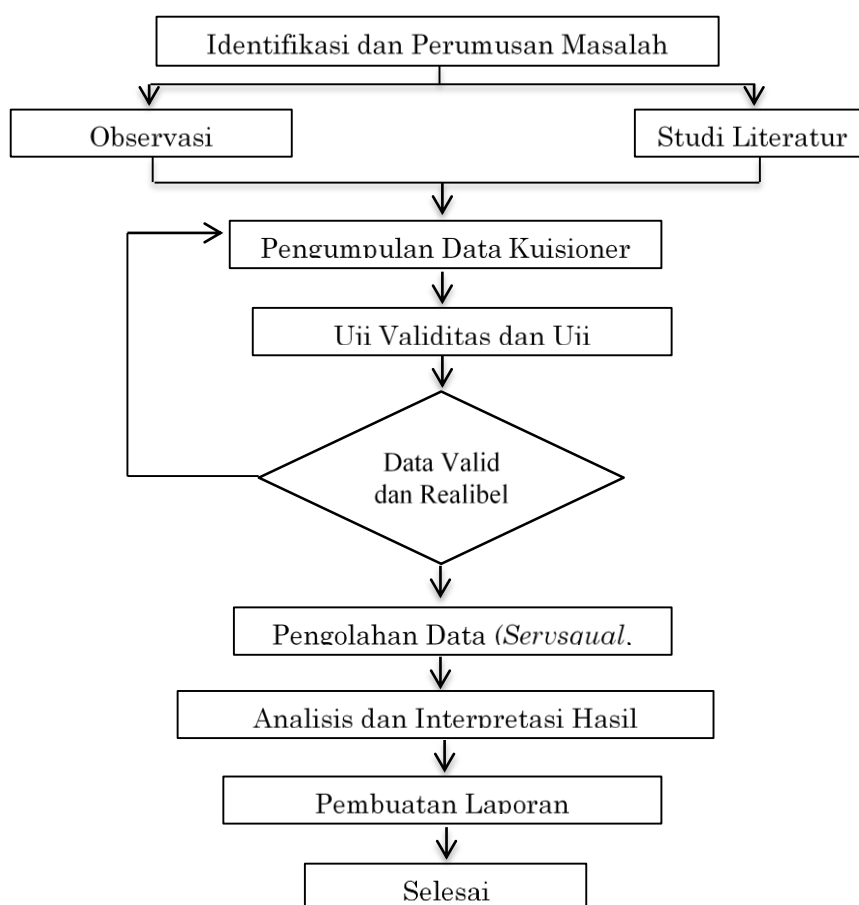
$$n = \frac{N}{(1+N.e^2)} \quad (1)$$

Keterangan

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Persentase kesalahan (*error*)



Gambar 1. Tahapan penelitian

Data kuisisioner yang akan dikumpulkan pada penelitian ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dimana uji ini berfungsi untuk mengetahui kuisisioner yang akan digunakan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Pada pengujian kuisisioner digunakan taraf signifikansi 5% dimana rumus yang digunakan adalah:

$$r = \frac{(n \sum xiyi) - (\sum xi)(\sum yi)}{\sqrt{(n \sum xi^2 - (\sum xi)^2)(n \sum yi^2 - (\sum yi)^2)}} \quad (2)$$

Keterangan

r : Koefisien korelasi
 x : Skor setiap pertanyaan
 y : Skor total
 n : Jumlah responden

Untuk mengukur variabel indikator pada kuisisioner agar realibel atau handal maka perlu dilakukan uji reliabilitas data. Uji reliabilitas data penelitian menggunakan rumus *cronbach alpha* dimana persamaannya sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right\} \quad (3)$$

Keterangan

r : Reliabilitas kuisisioner
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$: Jumlah variasi pertanyaan
 σ_t^2 : Variansi total

Pengukuran kualitas layanan penelitian ini menggunakan model *servsqual*, dimana model ini mendefinisikan bahwa kesenjangan atau gap yang ada pada faktor kualitas jasa pelayanan. Adapun persamaan metode servqual sebagai berikut:

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_l}{n} \quad (4)$$

$$\bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_l}{n} \quad (5)$$

Keterangan :

X_i : Nilai tingkat persepsi pelanggan
 n : Jumlah responden
 $\sum X_i$: Total dari nilai persepsi
 Y_i : Nilai tingkat kepentingan (harapan)
 n : Jumlah responden
 $\sum Y_i$: Total dari nilai kepentingan (harapan)

Untuk mengetahui tingkat kepentingan pada layanan jasa penelitian digunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana persamaan yang digunakan adalah:

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad (6)$$

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n} \quad (7)$$

Keterangan:

X_i : Skor rata-rata setiap peubah I pada tingkat kinerja
 $\sum X_i$: Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan kinerja

Y_i : Skor rata-rata setiap peubah i pada tingkat kepentingan
 ΣY_i : Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan responden
 n : Total responden

Hasil dan Pembahasan

Hotel XYZ merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Lokasi hotel ini berlokasi di Jalan Ahmad Yani dan berjarak 1.8 km dari Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. Pada penelitian ini jumlah responden yang digunakan sebanyak 129 responden. Profil responden pada penelitian ini meliputi karakteristik jenis kelamin, umur dan pendidikan. Jumlah responden laki-laki pada penelitian ini adalah 55 orang dan perempuan sebanyak 74 orang, dimana umur responden pada penelitian ini dikategorikan dalam 5 kelas yaitu <20 tahun sebanyak 12 orang, 21-30 tahun sebanyak 39 orang, 31-40 tahun sebanyak 30 orang, 41-50 tahun sebanyak 34 orang serta >50 tahun sebanyak 15 orang. Untuk tingkat pendidikan responden dikategorikan mulai dari jenjang pendidikan SMP sampai dengan Pasca Sarjana.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan kuisioner yang digunakan, pengujian yang dilakukan menggunakan teknik product moment pearson dimana analisis ini menghitung korelasi antar tiap-tiap pertanyaan. Pada penelitian ini menggunakan 22 butir pertanyaan untuk persepsi konsumen dan 22 pertanyaan untuk ekspektasi konsumen serta nilai signifikansi sebesar 5%. Berikut hasil uji validitas.

Tabel 1. Hasil uji validitas

Dimensi	Atribut	Koefisien validitas		Keterangan	
		Persepsi	Ekspektasi	Persepsi	Ekspektasi
Tangibles	X 1.1	0,442	0,583	Valid	Valid
	X 1.2	0,710	0,693	Valid	Valid
	X 1.3	0,866	0,543	Valid	Valid
	X 1.4	0,583	0,590	Valid	Valid
	X 1.5	0,890	0,703	Valid	Valid
Reliability	X 2.1	0,727	0,688	Valid	Valid
	X 2.2	0,707	0,745	Valid	Valid
	X 2.3	0,652	0,659	Valid	Valid
	X 2.4	0,800	0,621	Valid	Valid
Responsiveness	X 3.1	0,761	0,730	Valid	Valid
	X 3.2	0,772	0,639	Valid	Valid
	X 3.3	0,574	0,670	Valid	Valid

Assurance	X 3.4	0,796	0,685	Valid	Valid
	X 4.1	0,701	0,711	Valid	Valid
	X 4.2	0,716	0,757	Valid	Valid
	X 4.3	0,717	0,705	Valid	Valid
Empathy	X 4.4	0,809	0,525	Valid	Valid
	X 5.1	0,595	0,643	Valid	Valid
	X 5.2	0,836	0,688	Valid	Valid
	X 5.3	0,693	0,564	Valid	Valid
	X 5.4	0,809	0,724	Valid	Valid
	X 5.5	0,523	0,533	Valid	Valid

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan kuisioner yang digunakan. Uji ini dilakukan menggunakan teknik *cronbach's alpha* dengan koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0.6. Pada penelitian hasil yang didapatkan masuk dalam kaegori tinggi (0.6-0.8) hal ini menunjukkan kuisioner dikatakan realibel. Berikut tabel hasil uji reliabilitas:

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Dimensi	Atribut	Koefisien		Nilai Kritis	Keterangan	
		Persepsi	Ekspetasi		Persepsi	Ekspetasi
Tangibles	X 1	0,760	0,610	0,6	Tinggi	Tinggi
Reliability	X 2	0,693	0,606	0,6	Tinggi	Tinggi
Responsiveness	X 3	0,706	0,616	0,6	Tinggi	Tinggi
Assurance	X 4	0,718	0,608	0,6	Tinggi	Tinggi
Empathy	X 5	0,740	0,621	0,6	Tinggi	Tinggi

Analisis tingkat kepuasan pelayanan dilakukan untuk mengetahui kepuasan yang didapat oleh konsumen dilihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan. Pengukuran tingkat layanan dilakukan dengan pendekatan metode *servsqual* dimana dari hasil kuisioner didapatkan nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan serta didapatkan nilai gap. Nilai gap merupakan nilai yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan konsumen, jika nilai gap bernilai kurang dari nol atau bernilai negatif maka terjadi ketidakpuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berikut tabel perhitungan tingkat kepentingan per dimensi yang diukur.

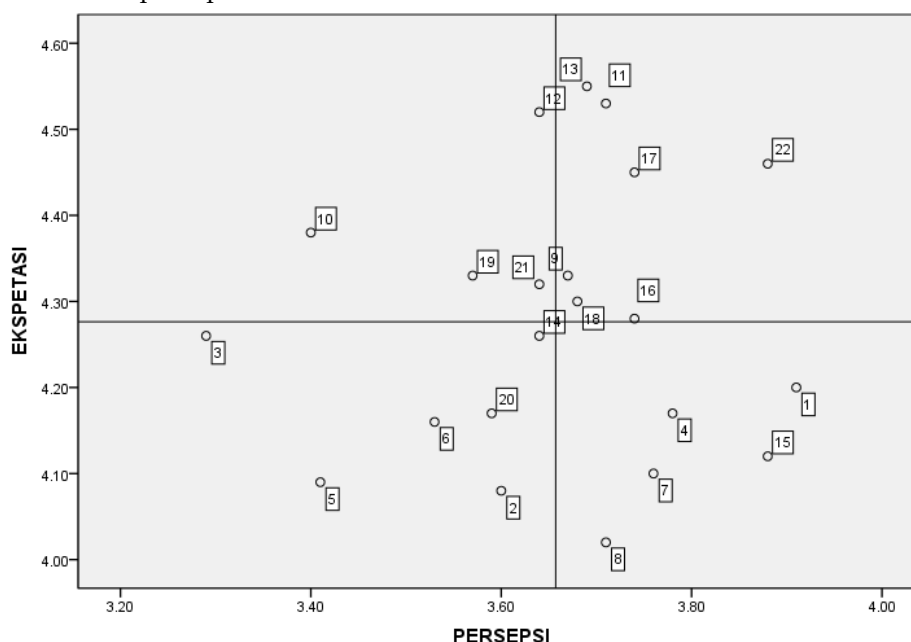
Tabel 3. Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen per dimensi

Dimensi	Tingkat kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap	Keterangan
Tangible	3.60	4.17	-0.57	Tidak Puas

Reliability	3.67	4.13	-0.46	Tidak Puas
Responsiveness	3.61	4.44	-0.83	Tidak Puas
Assurance	3.75	4.19	-0.44	Tidak Puas
Empathy	3.67	4.20	-0.53	Tidak Puas

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai gap bernilai kurang dari nol (<0), ini menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen. Konsumen masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel XYZ. Ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen disebabkan karena persepsi/tingkat kepentingan konsumen saat menerima layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk menganalisis atribut-atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sehingga diketahui atribut-atribut yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan oleh Hotel XYZ dapat dilakukan dengan menggunakan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan digambarkan kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram kartesius atribut kualitas pelayanan

Pada kuadran A menggambarkan posisi atribut pelayanan sebagai prioritas utama, dimana harapan konsumen lebih tinggi dan kinerja rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran A yaitu karyawan cepat dan tanggap (X10), karyawan

melayani dengan tepat sesuai permintaan (X12), jaminan rasa nyaman atas jasa (X14), kemampuan berkomunikasi sesuai keinginan (X19), sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pelanggan (X21).

Pada kuadran B menggambarkan kondisi atribut kualitas layanan harus dipertahankan dimana konsumen menilai kinerja sudah baik. Atribut yang termasuk dalam kuadran B yaitu pelayanan yang memuaskan dari awal (X9), karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan (X11), karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah (X13), rasa aman pada pelayanan (X16), sikap ramah dan sabar (X17), memahami kebutuhan konsumen (X18), karyawan mau menerima kritikan (X22).

Pada kuadran C ini menggambarkan situasi atribut kualitas pelayanan dengan prioritas rendah, atribut yang masuk dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen sedangkan pihak hotel menjalankan atribut ini biasa-biasa saja dan tidak diprioritaskan. Dalam kuadran ini terdapat 6 atribut yaitu desain dan tata letak hotel (X2), Tempat parkir memadai dan aman (X3), Tersedia sarana dan prasarana penunjang yang memadai (X5), Pelayanan yang cepat dan tepat (X6), Jaminan rasa nyaman atas jasa (X14) Memberikan perhatian khusus (X20)

Pada kuadran D menggambarkan posisi atribut kualitas pelayanan dirasa berlebihan, dimana kuadran ini menggambarkan tingkat kepentingan/harapan konsumen rendah dari rata-rata sedangkan tingkat kinerjanya dinilai tinggi. Wilayah ini memuat atribut-atribut dianggap konsumen kurang penting namun dalam pelaksanaan kinerja telah memberikan kepuasan yang berlebih sehinggakinerja dinilai terlalu berlebihan. Dalam kuadran ini terdapat 5 atribut yaitu lingkungan hotel yang bersih (X1), Penampilan karyawan rapi dan bersih (X4), Prosedur pelayanan mudah dimengerti (X7), Menyelesaikan masalah sesuai waktu yang dijanjikan (X8), Keakuratan dalam pelayanan (15).

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan hotel XYZ belum memenuhi keinginan konsumen terdapat 4 atribut yang menjadi perhatian untuk dilakukan evaluasi oleh pihak hotel yaitu karyawan cepat dan tanggap (X10), karyawan melayani dengan tepat sesuai permintaan (X12), jaminan rasa nyaman atas jasa (X14), kemampuan berkomunikasi sesuai keinginan (X19), sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pelanggan (X21)

Daftar Pustaka

Arifin. Samsul (2011) Pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel jepara indah, *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*,8(1),67-77

Debasish, S. S., & Dey, S. (2015). Customer Perceptions of Service Quality Towards Luxury Hotels in Odisha Using Servqual Model. *International Journal Of Research in Business Studies and Management*, 2(9), 1–9.

Maulana, hadi (2018). Kunjungan Wisman Kepri Meningkatkan 13,76 Persen, dikutip dari Kompas.Com, website : <https://travel.kompas.com/read/2018/07/12/062000727/kunjungan-wisman-ke-kepri-meningkat-13-76-persen>.

Yunus, dan Budianto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riser Manajemen*, 3(12), 1–20.