

## ABSTRAK

Dengan banyaknya hotel yang didirikan, maka hal ini menyebabkan persaingan antar hotel semakin tinggi. Sebagai hotel bintang 3, Hotel Satelit ingin memenangkan persaingan tersebut. Oleh karena itu suatu penelitian diperlukan untuk mengetahui keinginan konsumen melalui harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

Pada Tugas Akhir ini dilakukan penelitian di Hotel Satelit tentang kualitas layanan dengan tujuan untuk memenangkan persaingan dan mengurangi jumlah keluhan konsumen antara lain: keramahan karyawan, kelengkapan fasilitas kamar mandi, dan kebersihan kamar dan kamar mandi.

Penelitian ini menggunakan analisis gap melalui metode *servqual*. Gap yang terjadi antara yang diharapkan konsumen dengan yang diterima terjadi karena timbulnya gap lain yang menyertai. Penelitian ini menggunakan analisis gap 1 sampai gap 5 yang saling terkait satu sama lain untuk mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan yang dimiliki oleh Hotel Satelit. Penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen Hotel Satelit ini terbagi menjadi 3 konsumen di mana 56% adalah konsumen yang bertujuan bermalam dalam rangka bisnis, 21% adalah konsumen yang bertujuan bermalam dalam rangka rekreasi dengan teman/keluarga, dan 23% adalah konsumen yang bertujuan bermalam dalam rangka persinggahan perjalanan. Tiga kelompok konsumen ini menjadi acuan penting dalam memperbaiki strategi pelayanan yang akan datang karena 3 kelompok konsumen ini memiliki persepsi dan harapan yang berbeda dalam menilai layanan yang diberikan oleh karyawan. Dari 5 gap yang dianalisis, ada 2 gap yang tidak terjadi yaitu gap 3 dan gap 4, gap 3 tidak terjadi karena kemampuan menjalankan standar karyawan sudah memenuhi standar *servqual* yang ada, kemudian gap 4 tidak terjadi karena pihak manajemen dapat menepati janji yang ada. Analisis gap yang digunakan mengacu kepada gap 5 yang kemudian akan disertai oleh gap lain yang menjadi penyebabnya. Berdasarkan dari hasil analisis gap maka variabel yang akan diprioritaskan untuk diperbaiki adalah variabel pada kuadran IV yang diketahui dari analisis kuadran pada gap 5.

Selanjutnya adalah melakukan analisis HOQ untuk merancang perbaikan kualitas layanan Hotel Satelit. Hasil dari pembuatan matriks HOQ didapatkan dua variabel yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan yaitu: memberikan pelatihan mengenai standar kerapian, keramahan, dan kesopanan karyawan dengan bobot *importance of how* sebesar 702.1 dan membuat standar kerapian dan kesopanan karyawan dengan bobot *importance of how* sebesar 398.7. Strategi perbaikan untuk variabel suhu ruangan yang nyaman yaitu dengan mengubah suhu ruangan pada siang hari menjadi 23<sup>0</sup>C, untuk variabel kelengkapan fasilitas kamar mandi yaitu dengan membuat daftar periksa (*check-list*) kamar mandi, dan untuk variabel keramahan dan kesopanan karyawan yaitu dengan menerapkan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).