

ABSTRAK

Hotel merupakan fasilitas penunjang bagi wisatawan yang datang berkunjung ke suatu daerah tertentu. Selain penunjang bagi wisatawan, hotel merupakan salah satu daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang ingin menggunakan jasa mereka. Fasilitas yang disediakan pihak hotel juga merupakan magnet bagi para konsumen yang ingin menggunakan jasa mereka. Namun seiring dengan berjalannya waktu, fasilitas yang diberikan bukan merupakan satu-satunya tolok ukur bahwa hotel tersebut baik secara keseluruhan. Pelayanan juga ikut berperan dalam pengembangan hotel tersebut, dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan nilai lebih terhadap konsumen dan memberikan kepuasan setelah merasakan pelayanan yang diberikan. Persaingan yang semakin tinggi membuat tingkat okupansi hotel menurun dan perang kualitas layanan tidak dapat terhindarkan. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas dan solusi rancangan perbaikan yang akan dirasakan oleh konsumen.

Penelitian ini memerlukan analisis hasil pada *Structural Equation Modelling*, lalu melakukan analisis pada hasil analisis kuadran. Data pada yang digunakan dalam analisis kuadran merupakan hasil dari integrasi bobot Kano, output SEM yaitu *Loading Factor*, tingkat kepentingan dan tingkat kenyataan dari hasil kuesioner *Service Quality*. *Output* dari analisis kuadran merupakan atribut layanan yang harus diperbaiki. Selanjutnya melakukan *brainstorming* untuk menentukan solusi perbaikan yang sesuai dan terakhir melakukan perancangan perbaikan dengan *Quality Functional Deployment*.

Pada penelitian ini, hasil pada *Structural Equation Modelling* sudah memenuhi kriteria *outer model*, *inner model*. Hasil hipotesis pada penelitian ini adalah *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Service Quality*, lalu hubungan hipotesis *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* juga berpengaruh signifikan. Pengaruh signifikansi dilihat pada nilai *P-values* yang memiliki nilai di bawah 5%. Selanjutnya melakukan analisis kuadran untuk mengetahui atribut apa yang akan diperbaiki dengan berdasarkan pada kuadran IV yang memiliki bobot tinggi namun kinerja yang rendah. Lalu melakukan *brainstorming* dengan konsumen untuk menggali ide-ide perbaikan yang sesuai dengan masalah yang sudah didapatkan melalui analisis kuadran. *Brainstorming* tidak hanya dilakukan dengan konsumen namun dilakukan juga dengan pihak hotel yaitu dengan *Director of Operation* untuk menggali lebih dalam ide-ide tersebut dan menyesuaikannya dengan keadaan hotel saat ini. Setelah mendapatkan hasil ide-ide tersebut dilanjutkan dengan QFD dengan menggunakan *House of Quality* untuk mengetahui hubungan yang sesuai antara ide perbaikan yang sudah ditentukan dengan masalah yang sudah didapatkan. Prioritas perbaikan yang sudah didapat melalui *House of Quality* yaitu membuka minimarket pusat oleh-oleh khas kalimantan dan bisnis center 24 jam, melakukan record komplain konsumen, melakukan training karyawan, memberikan *reward* pada karyawan. Perbaikan kualitas layanan yang sudah dirancang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan okupansi Hotel Platinum Balikpapan.

Kata kunci: *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, SEM, QFD