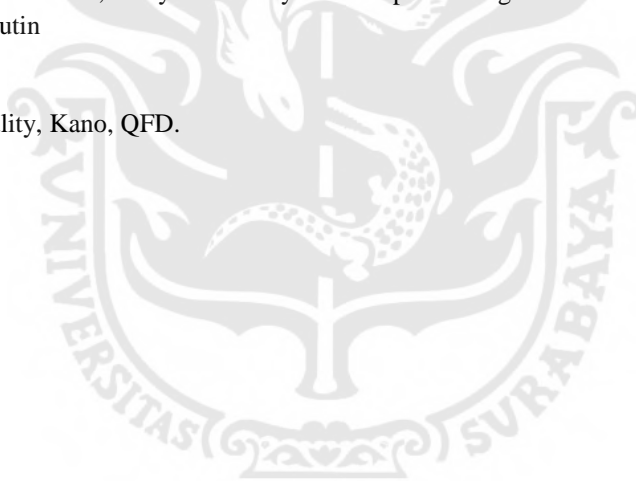


ABSTRAK

Toraja Misiliana Hotel merupakan salah satu Hotel yang berada di Toraja, Sulawesi Selatan. Dimulai sejak tahun 1980 oleh salah satu keluarga di Toraja dan merupakan salah satu hotel terbaik yang ada di Toraja sampai saat ini. Pihak hotel selalu berusaha dalam memberikan layanan yang maksimal kepada tamu hotel, namun masih terdapat beberapa kelemahan yang ada pada hotel tersebut sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apa saja kelemahan dan bagaimana cara untuk memperbaiki kelemahan tersebut. Salah satu cara perbaikan untuk mengetahui layanan yang perlu ditingkatkan dapat menggunakan metode SERVQUAL dan model Kano. Kedua model tersebut akan dibawa ke dalam *Quality Function Deployment* (QFD). Pengumpulan data dimulai dengan melakukan survei dan observasi awal kepada pelanggan Toraja Misiliana Hotel untuk menentukan atribut layanan yang akan digunakan. Setelah itu, dilakukan penyusunan kuesioner SERVQUAL dan Kano untuk dibagikan kepada 100 pelanggan, dari 100 responden terdapat 61% responden wanita dan 39% responden pria sebagai sample pengujian. Berikutnya akan dilakukan pengolahan SERVQUAL *gap* 5 dan menghitung skor kepuasan pelanggan dari hasil kuesioner yang diperoleh. Selanjutnya, dilakukan pengkategorian atribut Kano, yaitu *Attractive*, *Onedimensional*, *must-be* dan *Indifferent*. Atribut yang termasuk dalam kategori *Attractive* dan *One-dimensional* akan dilanjutkan ke tahap berikutnya. Hasil dari metode SERVQUAL dan Kano akan diintegrasikan untuk dimasukkan kedalam QFD dengan menggunakan HOQ. Terdapat 6 atribut yang bernilai negatif atau kurang memuaskan yaitu, Ketersediaan fasilitas transportasi (mis: antar jemput bandara), Dekorasi interior dan eksterior hotel menarik (mis: tampilan tiap ruangan), kondisi hotel bersih, Layanan yang diberikan minim terjadi kesalahan, Karyawan/Staff cepat menanggapi keluhan konsumen, Lokasi hotel mudah di temukan. Terdapat 3 usulan perbaikan yang didapat yaitu melakukan renovasi pada bagian ruangan yang sudah lama, menyediakan layanan transportasi bagi tamu hotel, menerapkan penjadwalan piket karyawan secara rutin

Kata kunci: Service quality, Kano, QFD.



ABSTRACT

Toraja Misiliana Hotel is one of the hotels located in Toraja, South Sulawesi. Started in 1980 by a family in Toraja and is one of the best hotels in Toraja to date. The hotel always tries to provide maximum service to hotel guests, but there are still some weaknesses that exist in the hotel so it is necessary to do an analysis to find out what the weaknesses are and how to fix these weaknesses. One way to improve to find out which services need to be improved can be using the SERVQUAL method and the Kano model. Both models will be brought into the Quality Function Deployment (QFD). Data collection begins with conducting surveys and initial observations to Toraja Misiliana Hotel customers to determine the service attributes to be used. After that, the SERVQUAL and Kano questionnaires were compiled to be distributed to 100 customers, from 100 respondents there were 61% female respondents and 39% male respondents as the test sample. Next, the SERVQUAL gap 5 will be processed and calculate the customer satisfaction score from the questionnaire results obtained. Next, Kano's attributes are categorized, namely Attractive, Onedimensional, Must-be and Indifferent. Attributes that are included in the Attractive and One-dimensional categories will be continued to the next stage. The results of the SERVQUAL and Kano methods will be integrated to be included in the QFD using HOQ. There are 6 attributes that are negative or unsatisfactory, namely, Availability of transportation facilities (eg: airport shuttle), Attractive hotel interior and exterior decorations (eg: the appearance of each room), clean hotel conditions, services provided with minimal errors, Employees/Staff quickly respond to consumer complaints, the location of the hotel is easy to find. There are 3 proposed improvements, namely renovating the old part of the room, providing transportation services for hotel guests, implementing regular employee picket scheduling

Keywords: Service Quality, Kano, QFD.