

# Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode QFD Pada Hotel New d'Dhave

Rahmat Depriansyah<sup>1)</sup>, M.Nursyaifi Yulius<sup>2)</sup>

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta

Email: [Rahmatdefriansyah1@gmail.com](mailto:Rahmatdefriansyah1@gmail.com)

## ABSTRAK

Hotel New d'Dhave merupakan hotel berbintang 2 di kota Padang Hotel New d'Dhave tergolong baru karena berdiri tahun 2016. Untuk mengidentifikasi tingkat persepsi pelanggan menggunakan 5 dimensi utama yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), serta empati (*empaty*) menggunakan metode *Servqual*. Untuk meningkatkan faktor pendukung kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan menggunakan metode QFD (*quality Fucntion Deployment*). Hasil dari dimensi kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada Hotel New D'Dhave belum memuaskan, hal ini terlihat dari kelima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai negatif (*gap*) yaitu *tangibles* sebesar -1,79, *reliability gap* sebesar -1,38, *responsiveness* nilai *gap* -1,38, empati nilai *gap* -1,48 dan *gap assurance* sebesar -1,48, Disimpulkan bahwa *gap* terbesar terdapat pada dimensi *tangibles* (*bukti fisik*) yaitu -1,79. Hasil dari diagram kartesius terdapat 3 variabel yang memerlukan perbaikan antara lain. Karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik (15, *Empati*) dengan nilai *gap* terkecil sebesar -1,45, Karyawan hotel memahami kebutuhan pelanggan (17, *Empati*) dengan nilai *gap* sebesar -1,47, Brosur hotel ini memberikan informasi yang jelas. (3, *Bukti fisik*) dengan nilai *gap* sebesar -1,48 dan Karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat (10, *ketanggapan*) dengan nilai *gap* terbesar yaitu -1,51. Menindaklanjuti hasil *Voice of Customer*. hasil analisa QFD menunjukkan 3 Variabel yang memerlukan prioritas utama untuk ditindak lanjuti adalah karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat, karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik dan karyawan hotel mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Adapun rekomendasi yang di peroleh dari pihak manajemen hotel dengan melakukan perbaikan pada pelayanan hotel, SDM hotel dan kenyamanan hotel.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Qfd*

## PENDAHULUAN

.Hotel merupakan salah satu komponen usaha sarana untuk pariwisata yang menyediakan pelayanan jasa penginapan. Persaingan bisnis hotel saat ini semakin ketat, terbukti belakangan ini terus bermunculan hotel-hotel baru. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.

Hotel New d'Dhave tergolong baru karena berdiri tahun 2016. Hotel ini beralamat di Jl. Berok Raya No. VIII Jembatan Lama Siteba Tepi Banjir Kanal Batang Kuranji RT IV RW III Kecamatan Kurao Pagang Kelurahan Nanggalo Kota Padang. Hotel New d'Dhave Padang ini mempunyai 40 kamar yang terdiri dari 3 superior king size room, 4 superior twin bed room, 5 junior suite king size room, 15 deluxe twin

bed room, 7 deluxe king size bed room, 3 junior suite king size room, 3 d'Dhave suite king size room, restaurant, 1 meeting room, musholla, dan adanya pelayanan laundry serta *dry cleaning*.

Berdasarkan wawancara dengan chief accounting yaitu Bapak Adli Harsepti pada Hotel New d'Dhave mengalami ketidakstabilan pengunjung dan redahnya tingkat penjualan kamar dibandingkan dengan 2 tahun kebelakang di perkirakan penurunan pengunjung sekitar 20-30% ,hal ini di duga terjadinya kelemahan dalam kualitas pelayanan. Dengan adanya situasi seperti ini untuk dapat meningkatkan kembali dan mengevaluasi loyalitas konsumen dapat menggunakan teknik *servqual*.

## METODE

Melakukan studi pustaka terlebih dahulu, dimana untuk menemukan teori – teori yang sesuai dengan penelitian ini dimulai dengan penyebaran kuesioner

tertutup kepada pelanggan Hotel New D'Dhave untuk mengetahui variabel apa yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Setelah melakukan pengumpulan data, lalu dilakukan pengolahan data dengan uji validitas, reliabilitas, perhitungan nilai gap *servqual* dan pembuatan diagram kartesius dari variabel yang ada. Pengguna metoda untuk menentukan QFD, dapat dilakukan dengan gap yang mempunyai nilai tertinggi menjadi VOC (*Voice Of Costumer*) untuk pembentukan matrik *HOQ* (*House Of Quality*).

#### PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapatkan 17 variabel dari referensi jurnal dan dikelompokkan kedalam dimensi kualitas pelayanan yang dibagi menjadi 5 dimensi *servqual*. Hasil dari dimensi kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada Hotel New D'Dhave belum memuaskan, hal ini terlihat dari kelima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai negatif (gap) yaitu *tangibles* sebesar -1,79, *reliability* gap sebesar -1,38, *responsiveness* nilai gap -1,38, *empati* nilai gap -1,48 dan gap *assurance* sebesar -1,48. Disimpulkan bahwa gap terbesar terdapat pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) yaitu -1,79. Hasil dari diagram kartesius terdapat 3 variabel yang memerlukan perbaikan antara lain Karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik (15, *Empati*) dengan nilai gap terkecil sebesar -1,45, Karyawan hotel memahami kebutuhan pelanggan (17, *Empati*) dengan nilai gap sebesar -1,47, Brosur hotel ini memberikan informasi yang jelas. (3, *Bukti fisik*) dengan nilai gap sebesar -1,48 dan Karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat (10, ketanggapan) dengan nilai gap terbesar yaitu -1,51. Menindaklanjuti hasil *Voice of Customer*, hasil analisa QFD menunjukkan 3 Variabel yang memerlukan prioritas utama untuk ditindak lanjuti adalah karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat, karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik dan karyawan hotel mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Adapun rekomendasi yang di peroleh dari pihak manajemen hotel dengan melakukan perbaikan Dengan Meningkatkan Pengetahuan Staff, Meningkatkan Keterampilan Staff dan Memeberikan Training Pada Staff hotel.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan kesimpulan:

Hasil dari dimensi kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada Hotel New D'Dhave belum

memuaskan, hal ini terlihat dari kelima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai negatif (gap) yaitu *tangibles* sebesar -1,79, *reliability* gap sebesar -1,38, *responsiveness* nilai gap -1,38, *empati* nilai gap -1,48 dan gap *assurance* sebesar -1,48. Disimpulkan bahwa gap terbesar terdapat pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) yaitu -1,79. Hasil dari diagram kartesius terdapat 3 variabel yang memerlukan perbaikan antara lain Karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik (15, *Empati*) dengan nilai gap terkecil sebesar -1,45, Karyawan hotel memahami kebutuhan pelanggan (17, *Empati*) dengan nilai gap sebesar -1,47, Brosur hotel ini memberikan informasi yang jelas. (3, *Bukti fisik*) dengan nilai gap sebesar -1,48 dan Karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat (10, ketanggapan) dengan nilai gap terbesar yaitu -1,51. Menindaklanjuti hasil *Voice of Customer*, hasil analisa QFD menunjukkan 3 Variabel yang memerlukan prioritas utama untuk ditindak lanjuti adalah karyawan hotel merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat, karyawan hotel mampu berkomunikasi dengan baik dan karyawan hotel mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afatiah Rini dan Apriyanto. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. Securindo Packatama Indonesia*. Dosen Teknik Industri, Universitas Pamulang. Vol.2, No.2, (Hal 106- 115).
- Ambara, Desty Wulan Nurwida dan Siregar, Khairani Ratnasari, 2015, "Penilaian Service Quality Plasa Telkom Lembong Bandung Terhadap Kepuasan Pelanggan", e-Proceeding of Management, Vol. 2, No. 3.
- Davis, S.B. 2003. *Quality Management 4th Edition*. Prentice Hall, Inc. Colombus. Ohio
- Dianawati, W.P. 2003. Analisis Perilaku Konsumen dalam pengambilan Keputusan Pembelian Makanan pada Waralaba Pangan. *Jurnal Penelitian Dinsos 2*. Jakarta
- Inka Janita Sembiring, Suharyono Dan Andriani. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Fan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Vol.15, No. 1, (Hal 1-10).