

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL EMERSIA BANDAR LAMPUNG

Andriani Yulianti<sup>1</sup>, Herlina<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya  
Jl. Z.A. Pagar Alam No. 93, Bandar Lampung - Indonesia 35142  
Telp. (0721) 787214 Fax. (0721) 700261  
e-mail : herlina@darmajaya.ac.id

## ABSTRACT

*The purpose of analyzing customer satisfaction Emersia Hotel Bandar Lampung. The sample used is 100 people using purposive sampling technique. Data analysis method used in this research is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) by analyzing the importance of customer and performance given by Hotel Emersia Bandar Lampung. The results of the IPA show the attributes that should be prioritized on the cleanliness of the room and the whole room, the services provided in accordance with the promised, the employees are always willing to help customers, employees are always on the spot when needed customers and employees always understand the needs of customers. The index of customer satisfaction on Emersia Bandar Lampung is satisfied with Customer Satisfaction (CSI) of 76.28.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*

## ABSTRAK

*Tujuan menganalisis kepuasan pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dengan cara menganalisis tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja yang diberikan oleh Hotel Emersia Bandar Lampung. Hasil dari IPA menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu mengenai kebersihan kamar dan seluruh ruangan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, karyawan selalu bersedia menolong pelanggan, karyawan selalu berada ditempat saat dibutuhkan pelanggan dan karyawan selalu memahami kebutuhan pelanggan. Indeks kepuasan konsumen atas pelayanan Hotel Emersia Bandar Lampung adalah cukup puas, dengan nilai Customer Satisfaction (CSI) sebesar 76,28.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*

## 1. PENDAHULUAN

Dunia bisnis di bidang perhotelan

semakin marak, kendati persaingan semakin tajam di Bandar Lampung. Adapun hotel-hotel yang

bersaing ketat di Bandar Lampung diantaranya adalah Novotel, Sheraton, Emersia, Bukit Randu dan Swissbell. Berikut penulis sajikan data *hotel*.

*comparison analysis* di Bandar Lampung tahun 2014-2016 yang dapat dilihat pada table di bawah ini:

**Tabel 1. Hotel Comparison Analysis Tahun 2014-2016**

No.	Name of Hotel	Tahun 2014		Tahun 2015		Tahun 2016		Rata-Rata	
		No. Name of	Forecast	Daily Forecast	% OCC	Daily Forecast	% OCC	Daily Forecast	% OCC
1	Novotel	164	74,55	30	13,64	23	74,55	72,33	54,25
2	Sherato	58	52,73	21	19,09	20	52,73	33,00	41,52
3	Emersia	33	27,05	49	40,16	15	27,05	32,33	31,42
4	Bukit Randu	30	41,10	30	41,10	15	41,10	25,00	41,10
5	Swissbe	33	23,91	65	47,10	33	23,91	31,64	31,64

Sumber: Data Sekunder

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa hasil *hotel comparison analysis* tahun 2014-2016 rata-rata nilai terendah *occupancy* (OCC) diperoleh oleh Emersia yaitu sebesar 31,42%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pemasaran produk utama Hotel Emersia Bandar Lampung yaitu jasa penginapan kamar relatif rendah dibandingkan dengan Novotel, Sheraton, Bukit Randu dan Swissbell. Hotel Emersia Bandar Lampung adalah sebuah akomodasi mewah yang menawarkan kamar-kamar dengan desain yang cerah dan Wi-Fi gratis.

Hotel ini terletak di jantung Bandar Lampung yang menampilkan pemandangan laut dan bukit serta memiliki sebuah kolam renang outdoor. Seluruh kamar telah dilengkapi AC dan TV kabel layar datar, kulkas, kamar mandi pribadi dengan shower dan perlengkapan mandi gratis. Akomodasi ini juga dinilai memiliki harga terbaik di Bandar Lampung. Akan tetapi Hotel Emersia Bandar Lampung masih belum dapat memenangkan persaingan dengan hotel sekelasnya yaitu Novotel, Sheraton, Bukit Randu dan Swissbell.

**Tabel 2 Data Keluhan Pelanggan Hotel Emersia Tahun 2016**

No.	Keterangan	Jumlah Keluhan	Jumlah Pelanggan	Persentase Keluhan
1	Masih terdapat bau rokok dalam kamar	15.237	23.456	64,96
2	Bantal dan guling terasa sedikit keras	398	23.456	1,70
3	Kamar <i>smoking room</i> tidak disediakan asbak	206	23.456	0,88

4	Air kamar mandi tidak deras	791	23.456	3,37
5	Alat mandi tidak tersedia dengan lengkap	233	23.456	0,99
6	Koridor menuju kamar terasa panas dan bau tidak sedap	11.736	23.456	50,03
7	Jaringan Wi-Fi tidak stabil	8.921	23.456	38,03
8	Tempat ibadah terlalu jauh dari kamar penginapan	788	23.456	3,36
9	Pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan	104	23.456	0,44
10	Karyawan tidak berada ditempat saat dibutuhkan	14.931	23.456	63,66

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2 banyak pelanggan yang mengeluhkan kualitas pelayanan Hotel Emersia Bandar Lampung khususnya terkait dengan indikator *tangible* (berwujud) yaitu masih terdapat bau rokok dalam kamar dengan tingkat keluhan sebanyak 64,96% dari jumlah pelanggan pada tahun 2016, yang berarti bahwa kebersihan kamar tidak terjaga dengan baik dan pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu karyawan tidak berada ditempat saat dibutuhkan dengan tingkat keluhan sebanyak 63,66% dari jumlah pelanggan pada tahun 2016, yang berarti bahwa daya tanggap karyawan Hotel Emersia Bandar Lampung masih kurang baik.

Menurut Irawan (2008) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas setelah membeli produk

dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitasnya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa Menurut Tjiptono (2012) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono (2012) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi

kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*), (Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, 2012). Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan diberikan ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Kartikasari dan Abadyo, 2013). pelanggan yang puas dapat menguntungkan manajemen hotel karena hotelnya akan lebih dikenal oleh masyarakat luas melalui promosi gratis yang disampaikan oleh para pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang dibuat atau standar Hotel Emersia Bandar Lampung.

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono (2012) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan. Dengan kata lain,

faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*), (Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, 2012). Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan diberikan ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Kartikasari dan Abadyo, 2013).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan bahwa fenomena terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Emersia Bandar Lampung masih rendah terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana hotel serta daya tanggap karyawan yang kurang baik karena tidak segera menanggapi keluhan pelanggan. Mengingat kepuasan pelanggan sangat penting bagi manajemen hotel, maka perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan metode

*Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan Dan Kinerja).

Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut tersebut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih. Untuk melihat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengendalian kualitas jasa perlu dilakukan agar jasa yang diberikan selalu terjaga kualitasnya.

## 2. KAJIAN TEORI

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Irawan (2008) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitasnya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh

terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain.

Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2012) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Menurut Thamrin dan Tantri (2013), Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012), Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan

harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel akan merasa gembira dan sangat puas. Dengan kata lain, kepuasan tamu hotel dapat diukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan para tamu selama menginap di suatu hotel.

### **Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Tjiptono (2012), menjelaskan bahwa paling tidak terdapat empat metode pengukuran yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

#### **1. Sistem Keluhan dan Saran**

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website,

dan media lain.

#### **2. *Ghost Shopping***

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghostshopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka lantas melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu, para *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesaingnya melayani pelanggan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung sebagai *ghostshoppers* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggan.

#### **3. *Lost Customer Analysis***

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan untuk langkah

selanjutnya.

#### 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

#### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono (2012) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang Diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan

(*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*), (Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, 2012).

#### Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, diantaranya adalah sebagai berikut

1. Produk dan komunikasi yang terjadi secara simultan Salah satu karakteristik jasa yang sangat penting adalah inseparability yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasinya pelanggan. Akibatnya timbul masalah-masalah sehubungan dengan adanya interaksi antara produsen dan konsumen jasa, yang disebabkan karena tidak terampil dalam melayani pelanggan, penampilan yang tidak sopan, kurang ramah, cemberut, dll.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi Keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat menimbulkan masalah dalam kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi disebabkan oleh tingkat upah dan pendidikan karyawan yang masih relatif rendah, kurang

perhatian dan tingkat kemahiran karyawan yang tinggi.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai. Karyawan front line merupakan ujung tombak dari system pemberian jasa. Supaya mereka dapat memberikan jasa yang efektif maka mereka perlu dapat pemberdayaan dan dukungan dari fungsi- fungsi utama manajemen sehingga nantinya mereka akan dapat mengendalikan dan menguasai cara melakukan pekerjaan, sadar dan konteks diimana pekerjaan dilaksanakan, bertanggung jawab ata output kinerja pribadi, bertanggungjawab bersama atas kinerja unit.

### Indikator Penelitian

Dalam penelitian ini analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan akan diukur dengan beberapa indikator yang diadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ghozali dan Supriyatin (2014) yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*)

Berwujud yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya

adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan.

4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain keamanan (*security*), kompetensi (*competent*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 3. METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari suatu variabel. Dengan demikian penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan nilai dari kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Emersia Bandar Lampung.

#### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang dipergunakan adalah survey melalui angket, yaitu penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner

kepada responden yang memuat daftar pertanyaan tentang permasalahan yang sedang diteliti dan meminta kesediaan responden untuk menjawab daftar pertanyaan tersebut.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebar langsung kuesioner yang berisi pertanyaan kepada responden. Dalam penelitian ini yang dimaksud responden adalah pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung. Pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memberikan bobot poin 1-5.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung. Pada tahun 2016 tercatat bahwa jumlah pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung sebanyak 23.456 orang. Berdasarkan perhitungan rumus slovin tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100. Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non*

*probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berikut adalah pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden telah menggunakan jasa penginapan Hotel Emersia Bandar

Lampung minimal 2 kali.

### Definisi Operasional Variabel

Berikut penulis sajikan definisi operasional variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2012) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau	Tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan	1. Berwujud 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan dan Kepastian 5. Empati	Interval

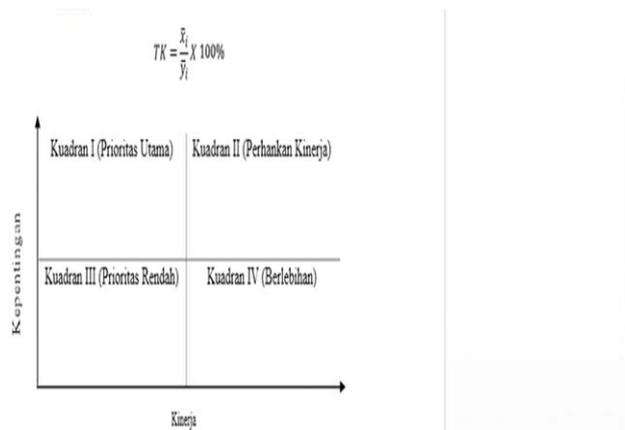
### Analisis Importance Performance

#### Analysis (IPA)

Matriks IPA awalnya hanya memiliki 2 (dua) dimensi, x dan y saja. Sumbu x menunjukkan *performance* (kepuasan pelanggan), sedangkan y menunjukkan tingkat kepentingan. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, di mana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan

pelanggan total. Selain itu, matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya.

Dalam penelitian ini IPA akan dianalisis dengan tingkat kesesuaian yang berfungsi untuk menentukan urutan prioritas peningkatan kualitas layanan yang paling baik agar memperbaiki kepuasan pelanggan.



**Gambar 1. Kuadran Importance Performance Analysis**

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

#### 2. Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja)

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan

produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

#### 3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

#### 4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan terhadap

kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Hotel Emersia Bandar Lampung. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Berikut adalah perhitungan dalam metode *importance performance analysis (IPA)*.

**Tabel 4. Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepentingan**

Pertanyaan							Rata-rata
	SP	P	KP	TP	STP	Total	
Ke-1	25	75	0	0	0	425	4,25
Ke-2	38	62	0	0	0	438	4,38
Ke-3	31	69	0	0	0	431	4,31
Ke-4	0	80	20	0	0	380	3,80
Ke-5	0	94	6	0	0	394	3,94
Ke-6	34	66	0	0	0	434	4,34
Ke-7	31	69	0	0	0	431	4,31
Ke-8	34	66	0	0	0	434	4,34
Ke-9	24	76	0	0	0	424	4,24
Ke-10	34	66	0	0	0	434	4,34
Ke-11	26	74	0	0	0	426	4,26
Ke-12	0	87	13	0	0	387	3,87
Ke-13	0	93	7	0	0	393	3,93
Ke-14	36	64	0	0	0	436	4,36
Ke-15	25	75	0	0	0	425	4,25
<b>Total Rata-rata</b>						<b>62,92</b>	<b>4,19</b>

Sumber: Data primer tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis dari 100 pelanggan, nilai rata-rata tertinggi atribut kepentingan pada indikator berwujud (*tangible*) sebesar 4,38

hal ini disebabkan karena pelanggan merasa bahwa indikator berwujud (*tangible*) merupakan indikator yang sangat penting, karena kebersihan kamar

dan seluruh ruangan sangat terjaga pelanggan.  
merupakan hal yang penting bagi

**Tabel 5. Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja**

Pertanyaan							Rata-rata
	SP	P	KP	TP	STP	Total	
Ke-1	0	320	60	0	0	380	3,80
Ke-2	0	344	0	28	0	372	3,72
Ke-3	0	328	54	0	0	382	3,82
Ke-4	0	316	63	0	0	379	3,79
Ke-5	0	376	3	10	0	389	3,89
Ke-6	0	324	57	0	0	381	3,81
Ke-7	0	332	51	0	0	383	3,83
Ke-8	0	296	78	0	0	374	3,74
Ke-9	0	308	69	0	0	377	3,77
Ke-10	0	356	33	0	0	389	3,89
Ke-11	0	348	39	0	0	387	3,87
Ke-12	0	340	45	0	0	385	3,85
Ke-13	0	316	63	0	0	379	3,79
Ke-14	0	316	63	0	0	379	3,79
Ke-15	0	372	15	0	0	391	3,91
<b>Total Rata-rata</b>						<b>57,27</b>	<b>3,82</b>

Sumber: Data primer tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis dari 100 pelanggan, nilai rata-rata tertinggi atribut kinerja pada indikator keandalan (*reliability*) sebesar 43,91 hal ini disebabkan karena pelanggan merasa bahwa indikator keandalan (*reliability*) merupakan indikator terbaik yang dilakukan Hotel Emersia Bandar Lampung, karena terdapat layanan 24

jam non stop merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Hotel Emersia Bandar Lampung. Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah memplotkan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Berikut ini merupakan skor rata-rata tingkat

kepentingan dan kinerja secara tabel di bawah ini:  
keseluruhan yang dapat dilihat pada

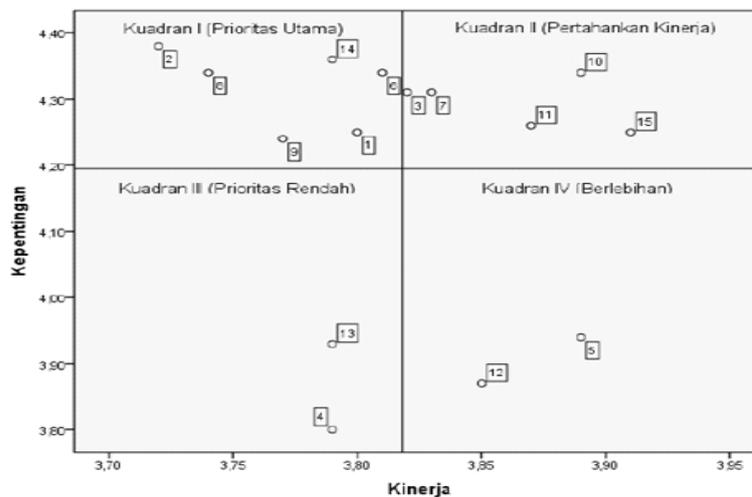
**Tabel 6. Nilai Rata-Rata Secara Keseluruhan**

Pertanyaan	Rata-Rata	
	Kepentingan	Kinerja
Ke-1	4,25	3,80
Ke-2	4,38	3,72
Ke-3	4,31	3,82
Ke-4	3,80	3,79
Ke-5	3,94	3,89
Ke-6	4,34	3,81
Ke-7	4,31	3,83
Ke-8	4,34	3,74
Ke-9	4,24	3,77
Ke-10	4,34	3,89
Ke-11	4,26	3,87
Ke-12	3,87	3,85
Ke-13	3,93	3,79
Ke-14	4,36	3,79
Ke-15	4,25	3,91
	4,19	3,82

Sumber: Data primer tahun 2017

Berdasarkan tabel 6 maka akan dibuat penempatan posisi masing- masing nilai tersebut pada diagram katesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi

berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) yaitu sebesar 4,19 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 3,82.



Sumber: Data primer tahun 2017

**Gambar 2** Diagram Kartesius Hasil Analisis *Importance Performance Analysis*

#### 1. Kuadran I

Kuadran I adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung, akan tetapi pelayanan yang diberikan Hotel Emersia Bandar Lampung masih belum memuaskan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran I adalah:

1. Fasilitas tempat parkir sangat luas.
2. Kebersihan kamar dan seluruh

ruangan sangat terjaga.

6. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.

8. Karyawan selalu bersedia menolong pelanggan.

9. Karyawan selalu berada ditempat saat dibutuhkan pelanggan.

14. Karyawan selalu memahami kebutuhan pelanggan.

#### 2. Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor

yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung dan pelayanan yang diberikan Hotel Emersia Bandar Lampung sudah memuaskan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran II adalah:

1. Penampilan karyawan sangat rapih.
2. Karyawan sangat cepat dan tanggap menangani komplain dari pelanggan.
3. Keamanan sangat terjaga.
4. Pengetahuan dan keterampilan karyawan sangat baik.
5. Terdapat layanan 24 Jam Non Stop.

### 3. Kuadran III

Kuadran III adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung dan pelayanan yang diberikan Hotel Emersia Bandar Lampung tidak terlalu istimewa.

Berdasarkan hasil analisis

Menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran III adalah:

1. Pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tepat.
2. Karyawan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

### 4. Kuadran IV

Kuadran I adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa faktor yang

terdapat dalam kuadran ini merupakan faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung dan pelayanan yang diberikan Hotel Emersia Bandar Lampung terlalu berlebihan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* diketahui bahwa faktor yang termasuk dalam kuadran IV adalah:

1. Memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
2. Pelayanan karyawan sangat sopan.

### Analisis *Customer Satisfaction Index* *Customer Satisfaction Index* (CSI)

*Customer Satisfaction Index* *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan

secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Besarnya CSI dapat diketahui dengan langkah-langkah sebagai berikut:

**Tabel 7. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

No.	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Berwujud ( <i>tangible</i> )	4,31	3,78	0,205	0,775
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	4,03	3,83	0,192	0,735
3	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	4,30	3,78	0,205	0,775
4	Jaminan dan Kepastian ( <i>assurance</i> )	4,16	3,87	0,198	0,766
5	Empati ( <i>empathy</i> )	4,18	3,83	0,199	0,762
	Jumlah WS				3,814

Sumber: Data primer tahun 2017

Angka *Customer Satisfaction Index* *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76,28% menunjukkan bahwa pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung merasa puas karena nilai CSI berada diantara 66,00 – 80,99.

### Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan pelayanan yang harus diprioritaskan yaitu kebersihan kamar dan seluruh ruangan sangat terjaga, kesediaan karyawan menolong pelanggan, karyawan selalu berada ditempat saat dibutuhkan pelanggan, fasilitas tempat parkir sangat luas, pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dan karyawan selalu

memahami kebutuhan pelanggan, sedangkan atribut yang berlebihan. Kualitas pelayanan yang harus dipertahankan adalah penampilan karyawan sangat rapih, karyawan sangat cepat dan tanggap menangani komplain dari pelanggan, pengetahuan dan keterampilan karyawan sangat baik, keamanan sangat terjaga dan terdapat layanan 24 Jam Non Stop. Kualitas pelayanan dengan prioritas rendah adalah karyawan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dan pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tepat. Adapun kualitas pelayanan yang berlebihan adalah memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan pelayanan karyawan sangat sopan. Nilai

kepuasan pelanggan dengan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kualitas pelayanan Hotel Emersia Bandar Lampung adalah 76,28%. Jika didasarkan pada indeks kepuasan pelanggan maka nilai 76,28 berada pada *range* 66,00 - 80,99 sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Emersia Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria puas.

Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2012) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Menurut Thamrin dan Tantri (2013), Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil olah data maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan Puas terhadap kualitas pelayanan Hotel Emersia Bandar Lampung, khususnya terkait dengan penampilan karyawan sangat rapih, karyawan sangat cepat dan tanggap menangani komplain dari pelanggan, pengetahuan dan keterampilan karyawan sangat baik, keamanan sangat terjaga dan terdapat layanan 24 Jam Non Stop. Berdasarkan hasil olah data maka saran yang dapat penulis sampaikan

adalah:

1. Hotel Emersia Bandar Lampung Disarankan kepada Hotel Emersia Bandar Lampung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar seluruh pelanggan dapat merasakan kepuasan yang tinggi, khususnya terkait dengan kebersihan kamar.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk penelitian selanjutnya menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan faktor yang berbeda selain kualitas pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta

Kotler, philip & Armstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketing*. 14th Edition. Pearson Education, Inc., New Jersey.

Nugroho J. Setiadi. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Ruhimat Huda. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Cafe Dedaunan Kebun Raya Bogor. *Jurnal Wawasan Manajemen* 2 (1): 52.

Singh, H. 2006. The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Zafar, M., Zafar, S., dan Asif, A. 2012. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis of Banking Sector in Pakistan, *Information Management and Business Review*, Vol. 4, No. 3, pp. 159-167.