

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
FRONT OFFICE PADA HOTEL YELLO PASKAL
BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi
Program Diploma IV



DISUSUN OLEH:

ANITA CAROLINA

NIM : 201923368

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT OFFICE* HOTEL YELLO PASKAL BANDUNG

NAMA : ANITA CAROLINA
NIM : 201923368
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



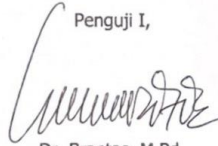
Dr. R. Fajar Kusnadi Kusumah Putra,
M.Sc., CHIA., CHE.
NIP. 198504252 01101 1 005

Pembimbing Pendamping,



Drs. Rachmat Mulyawan, MM.Par.
NIP. 196201291 99203 1 001

Penguji I,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 196107161 98403 1 001

Penguji II,



Edison Bitompul, M.M.
NIP. 195805141 99303 1 002

Bandung, 07 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001



MOTTO

“Be strong and courageous. Do not be afraid; do not be discouraged, for the Lord your God will be with you wherever you go.”

Joshua 1:9

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Papa, Mama, Ci Tanti, Oo Engbie, juga keponakan tercinta, Leon dan Felis yang selalu menjadi jembatan penyertaan Tuhan yang tiada habisnya; memberikan dukungan, kasih dan doa sehingga tertuntun langkah saya hingga sejauh ini.

Untuk teman-teman tercinta yang selalu ada dikala senang maupun sedih untuk menerima cerita suka dan duka. Senantiasa bersama-sama melalui seluruh lika-liku perjalanan yang pada akhirnya sampai pada titik sejauh ini.

Terima kasih untuk penyertaan, kasih, dan karunia-Nya yang diberikan oleh Tuhan melalui semua orang yang terlibat dalam kehidupan ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anita Carolina
Tempat/Tanggal Lahir : Cirebon, 13 Desember 2001
NIM : 201923368
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (PPH)
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
“Penerapan Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Office* Pada Hotel Yello Paskal Bandung”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 30 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



ANITA CAROLINA
201923368

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam berjalannya sebuah perusahaan khususnya pada perusahaan jasa akomodasi. Kualitas pelayanan yang prima akan membangun persepsi para konsumen dalam menilai produk dan layanan yang dimiliki oleh hotel tersebut dan akan menimbulkan kepuasan pelanggan ketika harapannya terpenuhi. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dimensi *SERVQUAL* yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu *Tangible* (Bentuk Fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan). Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan 100 responden yang pernah melakukan penginapan di Hotel Yello Paskal Bandung sebagai sampel penelitian. Data yang diperoleh dilanjutkan untuk diolah dengan menggunakan metode analisa *SERVQUAL* untuk menilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi tamu akan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan *front office* Hotel Yello Paskal Bandung, dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kinerja setiap dimensi atau atribut pernyataan dan juga tingkat kepuasan tamu yang ada pada penelitian ini. Hasil yang didapatkan dari penelitian kuantitatif ini adalah masih adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan dari tamu Hotel Yello Paskal Bandung yaitu sebesar -0,13 dan disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa dimensi seperti *reliability* dan *responsiveness* untuk dikembangkan dalam kualitas penyampaian jasa kepada para pelanggan.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Tamu, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Service quality is a very important factor in an operating company, especially in accommodation service companies. Excellent service quality will build consumer perceptions in assessing the products and services owned by the hotel and will lead to customer satisfaction when expectations are met. The service quality dimension used in this study is the SERVQUAL dimension which consists of 5 (five) dimensions namely Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. The type of research method used in this study is a descriptive quantitative method using 100 respondents who have stayed at Yello Paskal Hotel Bandung as a research sample. The data obtained is continued to be processed using the SERVQUAL analysis method to assess the gap (gap) between guest expectations and perceptions of the quality of service provided by Yello Paskal Bandung Hotel front office employees, and the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the performance of each dimension or attribute. statements and also the level of guest satisfaction in this study. The results obtained from this quantitative study are that there is still a gap between the perceptions and expectations of guests of Hotel Yello Paskal Bandung, which is -0.13 and it is concluded that there are still several dimensions such as reliability and responsiveness to be developed in the quality of service delivery to customers.

Keywords: Guest Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan proyek akhir yang dipenuhi sebagai salah satu syarat kelulusan program studi Pengelolaan Perhotelan Diploma IV. Dengan penuh rasa syukur, peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT OFFICE* PADA HOTEL YELLO PASKAL BANDUNG”**. Penelitian ini disusun berdasarkan hasil pengamatan dan pengumpulan data yang telah dilakukan pada departemen *front office* Hotel Yello Paskal Bandung selama periode kurang lebih lima bulan lamanya.

Peneliti menyadari bahwa dengan disusunnya penelitian ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang berperan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc, CHE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang senantiasa mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung seluruh mahasiswa dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

3. Bapak Pudin Saepudin S.ST.Par., MP.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. R. Fajar Kusnadi Kusumah Putra, M.Sc., CHIA., CHE. selaku dosen pembimbing utama yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, masukan, serta pengarahan sehingga membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Drs. Rachmat Mulyawan, M.M.Par. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan serta bantuan bagi peneliti sehingga penelitian ini dapat dilakukan hingga selesai.
7. Seluruh dosen pengajar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
8. Ibu Yani Suryani selaku *Assist. Human Resources Manager* yang senantiasa memberikan izin melakukan penelitian.
9. Bapak Rifiano Punta selaku *Front Office Manager* Hotel Yello Paskal Bandung yang telah memberikan dukungan dan informasi yang sangat berguna untuk melakukan penelitian ini.
10. Kepada seluruh pihak *front office* yang selalu memberikan dukungan dalam pemberian data pendukung yang dapat dituangkan dalam penelitian ini.
11. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendukung dan memberikan doa kepada peneliti.

12. Seluruh anggota kelas PPH-8B terkhusus untuk HOALAH yang telah menjalankan suka dan duka bersama-sama selama 4 tahun lamanya.

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak ketidaksempurnaan pada penelitian ini. Namun disamping itu peneliti berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak, terutama bagi insan pariwisata, bagi perusahaan, dan bagi peneliti khususnya. Kekurangan atau ketidaksempurnaan dalam penelitian ini, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pembaca.

Bandung, Juni 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
B. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan Penelitian	35
B. Obyek Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Metode Pengumpulan Data	38
E. Definisi Operasional Variabel.....	40
F. Analisis Data	41
G. Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	70
A. Simpulan	70
B. Rekomendasi	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Grafik Tingkat Hunian Kamar Periode Agustus-Desember 2021 & 2022	2
3 <i>SERVQUAL Gaps</i>	24
5 Kerangka Pemikiran.....	33
6 Diagram Kartesius.....	46
7 <i>Output SPSS</i> Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Data Keluhan Tamu Di Hotel Yello Paskal Bandung.....	5
2 Skala <i>Likert</i>	39
3 <i>Matrix Operational Variable</i> (MOV) Kualitas Pelayanan.....	40
5 Jadwal Penelitian.....	48
6 Jenis Kelamin Responden	50
7 Usia Responden	51
8 Tujuan Menginap Responden	52
9 Hasil Uji Validitas Harapan Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
10 Hasil Uji Validitas Persepsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
12 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	58
18 <i>Servqual Gap</i> Persepsi (Kenyataan) & Ekspektasi (Harapan) Tamu.....	59
19 Atribut Pernyataan Kuadran A	64
20 Atribut Pernyataan Kuadran B	65
21 Atribut Pernyataan Kuadran C	67
22 Atribut Pernyataan Kuadran D.....	68

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2). <https://doi.org/10.28932/jmm.v15i2.18>
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021, May). Impact of service quality on the customer satisfaction: Case study at online meeting platforms. *International journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, No. 2, pp. 65-77).
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Kota Bandung dalam Angka 2023*. Bandung: Badan Pusat Statistik Kota Bandung.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). The service-quality puzzle. *Business horizons*, 31(5), 35-43.
- Bucak, T. (2014). The effect of service quality on customer satisfaction: A research on hotel businesses. *International Journal of Education and Research*, 2(1), 1-12.
- Dewi, N. L. G. A., Sutarma, I. G. P., Utama, I. K., & Ernawati, N. M. (2022). Analysis of Service Quality of Front Office Staff in Increasing Guest Satisfaction. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(3), 190-203.
- Fields, P., Hague, D. R., Koby, G. S., Lommel, A., & Melby, A. (2014). What is quality? A management discipline and the translation industry get acquainted. *Tradumàtica*, (12), 0404-412.
- George N. Kenyon, K. C. (2015). *The Perception of Quality Mapping Product and Service Quality to Customer Perceptions*. London: Springer-Verlag.
- Gouthier, M., Giese, A., & Bartl, C. (2012). Service excellence models: a critical discussion and comparison. *Managing Service Quality: An International Journal*, 22(5), 447-464.
- Hardani, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2014). Marketing for hospitality and tourism.
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *FTI*.

- Nugroho, R. R., Murhadi, M., & Adwiyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual di Favehotel Hyper Square Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(2), 704-715.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Philip Kotler, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Global Edition*. Pearson Education Limited.
- Poor, M. H., Poor, M. A., & Darkhaneh, M. A. (2013). The quality of service and its importance in service organizations. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)*, 3(3), 34.
- Rahayu, D. D. (2019). Analysis of customer satisfaction level on service quality of three-star hotel in Pekanbaru. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 592-98.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38-41.
- Sanjang, J., Wenas, P. L., & Towoliu, B. I. (2016). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Front Office Department dan Citra Hotel. *Hospitality And Tourism*, 3(1).
- Sari, N. K. C., Susyarini, N. P. W. A., Suarja, I. K., & Sudiarta, M. (2020). Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(2), 99-108.
- Septariani, M. W., Sutarma, I. G. P., Sudiarta, M., & Sudarmini, N. M. (2020). The Front Office Strategy on Service Quality Improvement. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(2), 88-98.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2022*. (2022). Retrieved from Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif: <https://kemenparekraf.go.id/direktori-statistik/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-tahun-2022>