



UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

## TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL ZHJS DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH ACCUPENCY DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVQUAL* DAN KANO**

**FUNKY FIRMANTO  
NIM. 183700008**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL ZHJS DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH *ACCUPENCY* DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVQUAL* DAN KANO**

**FUNKY FIRMANTO  
NIM. 183700008**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**



**PENGAJUAN TUGAS AKHIR**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL ZHJS DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH ACCUPENCY DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVQUAL* DAN KANO**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar  
SARJANA TEKNIK pada program studi Teknik Industri**

**Fakultas Teknik**

**Universitas PGRI Adibuana Surabaya**

**FUNKY FIRMANTO**

**NIM. 183700008**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA**

**2022**

## Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan.

Surabaya, Juni 2022

Dosen pembimbing,



Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST. MM. DBA.  
NIDN : 0707065901

## Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh

Panitia Sidang Tugas Akhir Fakultas Teknik

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

pada tanggal 22 Juli 2022

Panitia Ujian :

Ketua : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT.  
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, ST.  
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota : Prihono, ST., MT.  
Penguji I

: Yitno Utomo, ST., MT.  
Penguji II

: Djoko Adi Walujo, Drs., H, ST., MM., DBA  
Dosen Pembimbing





UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-T109b

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 22 Juli 2022

Jam : 10.00 - ...

Tempat : Room 1

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Funky Firmanto NIM : 183700008

Dosen Pembimbing : Drs. H. Djoto Adi Waluyo, ST, MM, DBA

Judul Tugas Akhir : Analisis Strategi Pemasaran Di hotel ZHYS

Dalam Meningkatkan Jumlah Accopency Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano

Saran-saran perbaikan :

- 1) Sampel + Populasi Accidental Sampling
- 2) Benarkan Hasil Uji Validitas
- 3) Benarkan Hasil Uji Reliabilitas

Surabaya, 22 Juli 2022

Mahasiswa,

Funky Firmanto

Penguji II

Titno Utomo, ST., MT.

Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**Program Studi Teknik Industri**  
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

**BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)**

Pada hari ini,

Tanggal : 22 Juli 2022

Jam : 10.00 -

Tempat : Room 1

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Funky Firmanto NIM : 183700008

Dosen Pembimbing : Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST. MM DEA

Judul Tugas Akhir : Analisis Strategi Pemasaran Di Hotel ZHJS

Dalam Meningkatkan Jumlah Accupency Dengan Menggunakan Metode Seruqual Dan Fano

Saran-saran perbaikan :

1). Tata Tulis

2). Fesimpulan

3). Daftar Pustaka

Penguji I

ID  
Dribono, ST., MT.

Surabaya, 22 Juli 2022  
Mahasiswa,

Funky Firmanto

\* Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Funky Firmanto

NIM : 183700008

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Fakultas Teknik

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL ZHJS  
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH *ACCUPENCY*  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*  
DAN KANO

Dosen Pembimbing : Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST. MM. DBA

Menyatakan bahwa Tugas Akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Juli 2022

Dosen Pembimbing



(Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST. MM. DBA)

Mahasiswa



(Funky Firmanto)



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Proposal Skripsi dapat terlaksana dengan baik dan terselesaikan tepat waktu tanpa adanya halangan yang berarti. Terelesaiannya penyusunan Proposal Skripsi ini tidak luput dari bantuan dan motivasi serta dukungan dari semua pihak terkait. Untuk itu dengan segala kerendahan hati kami menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah yang maha Esa.
2. Kedua orang tua yang selalu mendukung kami selama ini.
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Nushron Ali Mukhtar, ST. MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Bapak Drs. Djoko Adi Waluyo, MM. DBA. selaku dosen pembimbing kami.
6. Bapak Ibu Staff Hotel ZHJS, selaku pembimbing kami dilokasi.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman kami. Penyusun membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Allah SWT Tuhan YME memuliakan kita semua, Amin.

Sidoarjo, 22 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....	i
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	ii
Persetujuan Panitia Ujian Tugas Akhir .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK .....	1
ABSTRACT .....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN .....	3
1.1 Latar Belakang Masalah .....	3
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.2 Hotel .....	7
2.2.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel .....	8
2.3 Pemasaran Jasa Hotel .....	9
2.4 Kualitas Pelayanan .....	10
2.5 Kepuasan Konsumen.....	12
2.6 Metode Servqual.....	13
2.7 Metode Kano .....	14
2.8 Kuisisioner .....	16
2.9 Peneliti terdahulu.....	17
BAB III .....	20

METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Diagram Alir Penelitian.....	20
3.2 Variabel penelitian .....	21
3.2.1 Definisi Operasional Variabel .....	21
3.3 Populasi dan Sampel .....	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel .....	22
3.4 Pengumpulan Data .....	25
3.4.1 Data Primer .....	25
3.4.2 Data Sekunder.....	25
3.5 Pengolahan Data.....	26
3.6 Analisa Hasil .....	29
BAB IV .....	30
ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Gambaran Umum ZHJS .....	30
4.2 Pengolahan Data.....	31
4.2.1 Pengumpulan Data.....	31
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	31
4.2.3 Pengolahan Data Menggunakan <i>Servqual</i> .....	32
4.2.4 Pengolahan Data Menggunakan Kano.....	39
4.2.5 Pengintegrasian <i>Servqual</i> dan Kano .....	42
4.3 Analisa Data .....	45
4.3.1 Analisa <i>Servqual</i> dengan Kesenjangan.....	45
4.3.2 Analisa Kano.....	45
BAB V PENUTUP.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN.....	52

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Kamar .....</i>	<i>4</i>
<i>Taberl 2. 1 Peneliti Terdahulu .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabel 4. 1 Tabel Validitas Kuisisioner fungsional dan Disfungsional .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabel 4. 2 Tabel Reabilitas Kuisisioner Fungdional dan Disfungsional .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabel 4. 3 Data Quisioner Servqual .....</i>	<i>32</i>
<i>Tabel 4. 4 Peringkat Kesenjangan Kuisisioner Servqual .....</i>	<i>33</i>
<i>Tabel 4. 5 Weight of service quality .....</i>	<i>35</i>
<i>Tabel 4. 6 Tabel Evaluasi Model Kano .....</i>	<i>37</i>
<i>Tabel 4. 7 Kano's Weight .....</i>	<i>37</i>
<i>Tabel 4. 8 Variabel Layanan Kano .....</i>	<i>38</i>
<i>Tabel 4. 9 Final Weight Importance ZHJS .....</i>	<i>40</i>
<i>Tabel 4. 10 Ranking Final Weight Importance .....</i>	<i>41</i>

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 3. 1 Diagram Alir</i> .....	32
<i>Gambar 3. 2 Model Kano</i> .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Kuisisioner Kano .....</i>	60
<i>Lampiran 2 Uji Validitas Pernyataan Fungsional .....</i>	61
<i>Lampiran 3 Uji Reabilitas Pernyataan Fungsional.....</i>	62
<i>Lampiran 4 Uji Validitas Pernyataan Disfungsional .....</i>	63
<i>Lampiran 5 Uji Reabilitas Pernyataan Disfungsional .....</i>	64
<i>Lampiran 6 Hasil Data Pernyataan Fungsional .....</i>	65
<i>Lampiran 7 Hasil Data Pernyataan Disfungsional .....</i>	66
<i>Lampiran 8 Evaluasi Model Kano .....</i>	67
<i>Lampiran 9 Kategori Kano .....</i>	67