

ABSTRAK

Funky Firmanto, 2022, Analisis Kualitas Pelayanan Di Hotel ZHJS Dalam Meningkatkan Jumlah *Accupency* Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan Kano. Tugas Akhir, Program Studi : Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adibuana Surabaya

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

Pariwisata merupakan bisnis yang sangat menjanjikan. Bisnis pariwisata tidak dapat terlepas dari bisnis perhotelan. ZHJS menjadi salah satu pemain dalam bisnis perhotelan di Surabaya. Teknik untuk kualitas pelayanan sudah dilakukan dan dipublikasikan namun penelitian yang spesifik berusaha untuk meningkatkan jumlah *accupency* dengan klasifikasi hotel masih sedikit sehingga penelitian ini akan dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut layanan ZHJS apa saja yang diinginkan oleh pelanggan, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap masing-masing atribut, mengetahui kategori dari masing-masing atribut tersebut dengan Model Kano, dan mengetahui atribut yang diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya. Penelitian ini dimulai dengan survey untuk menentukan atribut pelayanan terhadap sampel. Pengujian validasi dan reliabilitas juga dilakukan. Setelah itu, dihitung skor gap dari *servqual*, menghitung *Kano's weight*, lalu selanjutnya menganalisa data dan terakhir kesimpulan dan saran. Dari hasil pengolahan data dengan Metode Kano diketahui dari 13 variabel yang ada masuk dalam 2 kategori yaitu *Must be* dan *One dimensional*. Variabel-variabel yang masuk dalam kategori *Must be* salah satunya adalah Tempat tidur yang bersih dan nyaman, Menyediakan perlengkapan mandi. Resepsionis tanggap dan cekatan, Sedangkan variabel yang masuk dalam kategori *One dimensional* yaitu Memiliki view yang indah, Cepat dalam melayani pelayanan tamu. Pada metode *Servqual*, variabel dengan nilai gap tertinggi yaitu Mudah dalam proses check in.

Kata Kunci: *Servqual*, Model Kano, Kualitas Pelayanan, ZHJS, Kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Funky Firmanto, 2022, Analysis of Service Quality at ZHJS Hotels in Increasing the Number of Occupancy Using Servqual and Kano Methods. Final Project, Study Program : Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Universitas PGRI Adibuana Surabaya

Supervisor: Drs. H, Djoko Adi Waluyo, ST. MM. DBA

Tourism is a very promising business. The tourism business cannot be separated from the hospitality business. ZHJS is one of the players in the hospitality business in Surabaya. Techniques for service quality have been carried out and published, but specific research attempts to increase the number of occupancies with hotel classification is still small so this research will be carried out. This study aims to determine what attributes of ZHJS services are desired by customers, determine the level of customer satisfaction with each attribute, determine the category of each attribute using the Kano Model, and determine which attributes are prioritized for service improvement. This research begins with a survey to determine the service attributes of the sample. Validation and reliability tests were also carried out. After that, the gap score is calculated from the servqual, calculates Kano's weight, then analyzes the data and finally concludes and suggestions. From the results of data processing with the Kano Method, it is known that from 13 existing variables, it is included in 2 categories, namely Must be and One dimensional. One of the variables that fall into the Must be category is a clean and comfortable bed, providing toiletries. The receptionist is responsive and agile, while the variables included in the One dimensional category are Having a beautiful view, being fast in serving guest services. In the Servqual method, the variable with the highest gap value is Easy in the check-in process.

Keywords: *Servqual, Kano Model, Service quality, ZHJS, Customer satisfaction*