

INTISARI

Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Hotel di Wisma LPP Group Yogyakarta” bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan para tamu baik secara keseluruhan, khusus tamu intern dan khusus tamu ekstern, untuk kepuasan total serta kepuasan pada setiap dimensi jasa terhadap kualitas pelayanan di Wisma LPP Group dan mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen wisma.

Seratus tiga belas orang tamu Wisma LPP Group dilibatkan dalam penelitian ini terdiri dari 35 responden tamu intern dan 78 responden tamu ekstern. Para subjek diberikan tiga bagian angket, yaitu: harapan konsumen terhadap pelayanan wisma yang ideal, kinerja wisma yang dirasakan oleh konsumen, dan tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh wisma.

Nilai indek kepuasan total para tamu secara keseluruhan Wisma LPP Group yang diperoleh adalah -5805, -1754 untuk tamu intern dan -4213 untuk tamu ekstern. Menunjukan bahwa kepuasan para tamu terhadap kinerja wisma dapat diklasifikasikan cukup puas. Analisis Servqual yang dilakukan menunjukkan bahwa belum ada dimensi kualitas jasa yang memiliki kinerja yang sesuai dengan yang diharapkan para tamu. Pada penelitian menggunakan analisis *Importance-Performance* memperlihatkan adanya atribut yang harus menjadi prioritas perbaikan yang berada pada kuadran A, yaitu data yang akurat dan bebas kesalahan, pelayanan para karyawan yang berkesan, dan pengaturan jadwal yang sesuai dengan keinginan para tamu. Wisma dapat mempertahankan kinerja pada tujuh butir atribut pada kuadran B, yaitu perlengkapan dan peralatan kamar modern dan terkontrol, penampilan karyawan, wisma menepati semua janji, karyawan yang dapat dipercaya, kemampuan wisma memberikan rasa aman, keramahan dan kesopanan para karyawan, bekal yang memadai untuk menjawab pertanyaan tamu. Butir atribut dengan prioritas rendah ada pada lima butir atribut pada kuadran C, yaitu kemampuan karyawan memecahkan masalah, kemampuan karyawan memberikan penjelasan secara detail tentang masalah yang dihadapi, perhatian secara individual, kemauan karyawan memperhatikan para tamu secara individual, dan karyawan mengerti kebutuhan masing-masing tamu. Dua butir atribut yang memiliki kinerja yang dinilai berlebihan oleh para tamu, yaitu mereka yang masuk dalam kuadran D, diantaranya tentang kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan, penanganan masalah dengan cara yang simpatik.

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Harapan, Kinerja, Tingkat Kepentingan.

ABSTRACT

Research entitle “Service Quality Analysis in Hotel Wisma LPP Group Yogyakarta” aim to know guest’s level of satisfaction of total satisfaction and guest’s satisfaction for each service dimensions to service quality at Wisma LPP Group and identify the attributes truthfully have to be given high priority by wisma’s management.

One hundred and thirteen wisma’s guest divided into two categories: thirty-five intern guest, and seventy-eight externs guest participated in the research. They were given three kinds of questionnaires: consumer expectation for ideal wisma’s services, the performance of services delivered to consumer, and the level of consumer’s importance of wisma’s services.

Assess index of total satisfaction of Wisma LPP Group’s guest is –5805, -1754 for intern guest, and –4213 for extern guest, obtained indicate that satisfaction located at mild classification (enough satisfy). Analysis of servqual conducted yield number of negative in all dimensions. Showing no dimension of services that its perform has fit with consumer expectation. Importance-Performance Analysis showed the attributes that must be improve by Wisma LPP Group. The highest priority to improve is item in quadrant A, they are: accurate and free of false data, employees service to have their customers best interest at heart, and have operating hour convenient to all customer. Wisma LPP Group can maintain their performance for seven attributes, which in quadrant B, they are: up-to-date and controllable room equipment, employees that are well dressed and appear neat, fulfilling all the promised, employees who are polite, adequate support from the firm to employee can do their job well. Quadrant C have some attributes that have low-priority, namely employee always solve customers problem, employee can explain the problem detail, individual attention, employee always willing to treat their customer individually, and employee always know what customer need. Two attributes have over performing and can abundant, are in quadrant D they are: facilities can fit with customer, handling all problems with congenital way.

Key words: satisfaction, service quality, expectation, performance, importance