

INTISARI

Hotel Royal Darmo Malioboro merupakan hotel setara bintang 4 dan termasuk hotel yang relatif baru di Yogyakarta. Hotel ini merupakan bisnis perorangan yang dimiliki oleh Bapak Haji Sukresno. Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling utama pada industri perhotelan, mengidentifikasi dan memenuhi ekspektasi pelanggan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan daya saing. Peningkatan kualitas pada Hotel Royal Darmo Malioboro perlu dilakukan untuk menanggapi kondisi perkembangan industri perhotelan di Yogyakarta agar dapat memiliki daya saing yang kuat. Penelitian ini menerapkan *Six Sigma* sebagai metode untuk meningkatkan kualitas jasa dari Hotel Royal Darmo Malioboro, khususnya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pengambilan data dilakukan dengan survei keluhan pelanggan, serta wawancara dan diskusi dengan manajemen Hotel Royal Darmo Malioboro. Metode Six Sigma diterapkan dengan langkah *Define, Measure, Analyze, Improve, Control (DMAIC)*. Langkah *define* menggunakan alat bantu *CTQ Tree*. Langkah *measure* menggunakan *DPO, DPMO*, tingkat *Six Sigma*, dan Diagram Pareto. Langkah *analyze* menggunakan alat bantu *FMEA*. Langkah *improve* menggunakan alat bantu *Recommended Action*. Langkah *control* menggunakan alat bantu *Process Control Plan*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Royal Darmo Malioboro memiliki nilai DPMO sebesar 52222.2222, jika dikonversikan menunjukkan nilai *Six Sigma* 3.12. Berdasarkan analisis menggunakan diagram pareto, keluhan dominan yang akan dianalisis lebih lanjut terjadi pada faktor keindahan properti, faktor kelengkapan fasilitas di dalam maupun di luar kamar, serta faktor variasi makanan dan minuman. Berdasarkan penilaian *RPN* pada *FMEA*, urutan prioritas masalah yang harus diselesaikan adalah kondisi wallpaper yang kurang baik (terkelupas), menu makanan dan minuman kurang variatif, kondisi kamar redup, dan tidak terdapat *hair dryer*. Masing-masing masalah dapat diselesaikan dengan melakukan perbaikan instalasi dan pembuatan sistem alur informasi.

Kata Kunci: *Six Sigma*, Peningkatan Kualitas, Kualitas Pelayanan, DMAIC, DPMO

ABSTRACT

Hotel Royal Darmo Malioboro is a 4star equivalent hotel and relatively new hotel in Yogyakarta. This hotel is an individual business owned by Mr. Haji Sukresno. Service quality is the most important thing in hospitality industry, identifying and meeting customer expectations is very important to improve quality and competitiveness. Quality improvement at the Royal Darmo Hotel Malioboro needs to be done in order to have strong competitiveness, as response to the development of hospitality industry in Yogyakarta. This research applies Six Sigma as a method to improve service quality from the Royal Darmo Hotel Malioboro, specifically to meet customer expectations so that customers are satisfied with the services provided. Data collection is done by surveying customer complaints, as well as interviews and discussions with the management of Hotel Royal Darmo Malioboro. The Six Sigma method is implemented with steps: Define, Measure, Analyze, Improve, Control (DMAIC). Define step using CTQ Tree tools. Measure step using DPO, DPMO, Six Sigma levels, and Pareto Diagrams. Analyze step using the FMEA tool. Improve step using the Recommended Action tool. Control step using the Process Control Plan tool.

The results of the study show that the Hotel Royal Darmo Malioboro has a DPMO value of 52222.2222, if converted, it shows the value of Six Sigma 3.12. Based on the analysis using the Pareto diagram, the dominant complaints that will be analyzed further are occur in the factors of the fineness of property, the completeness of the facilities inside and outside the room, as well as the variation of food and beverage. Based on the RPN assessment on FMEA, the priority sequence of problems that must be solved is the poor wallpaper condition (peeling off), the food and beverage menu is less varied, the condition of the room is dim, and there is no hair dryer in the room. Each problem can be solved by making improvements to the installation and creation of an information system.

Keywords: *Six Sigma, Quality Improvement, Service Quality, DMAIC, DPMO*