

## Pelayanan prima untuk memelihara kepuasan pelanggan (penelitian tentang perbandingan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan hotel Ibis Arcadia Jakarta)

Tito Wirananto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73024&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada masa resesi ekonomi dewasa ini, banyak kegiatan ekonomi yang mengalami kelesuan. Hampir semua sektor merasakannya termasuk industri jasa perhotelan. Hotel-hotel baru banyak bermunculan di Jakarta pada awal tahun 90'an untuk mengantisipasi ledakan wisatawan pada masa itu, sedangkan sejak akhir tahun 1997 terjadi penurunan yang sangat drastis menyusul memburuknya situasi politik di Indonesia. Dengan kondisi seperti itu, pengusaha perhotelan dipaksa untuk memutar otak untuk dapat mempertahankan usahanya.

Persaingan ketat terjadi pada industri jasa perhotelan di Jakarta, karena sementara ini terjadi kesenjangan antara permintaan dengan penawaran. Dalam menyikapi fenomena ini mau tidak mau pengusaha hotel harus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk merebut pangsa pasar.

Hotel Ibis Arcadia adalah hotel berbintang tiga yang telah berdiri dan beroperasi sejak tahun 1993 di Jakarta. Tingkat hunian rata-rata nya mencapai 80 %, walaupun sempat mengalami penurunan pada masa krisis yang lalu namun pada saat ini sudah mulai membaik. Keberhasilan hotel ini untuk tetap bertahan dimasa sulit tentunya tidak terlepas dari kualitas pelayanan hotel tersebut kepada pelanggannya. Permasalahan yang akan dileliti dari hotel ini adalah: seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan kualitas pelayanan yang ada, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan tersebut. Dalam penelitian ini, akan diukur kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya dengan harapannya terhadap layanan tersebut. Dari hasil pengukuran kesenjangan tersebut akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan hotel tersebut.

Metode untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan ini adalah menggunakan metode SERVQUAL dan dipertajam lagi dengan analisis Deskriptif Statistik yang difokuskan pada aspek-aspek pelayanan menurut teori Servqual yaitu : Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empathy.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan hotel Ibis Arcadia secara umum cukup baik (mencapai 86.25%), namun demikian masih ada peluang bagi manajemen hotel untuk memperbaiki kinerja pelayanan sehingga dapat menaikkan tingkat kepuasan pelanggan.

Semua aspek pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka untuk melakukan perbaikan kinerja pelayanan sebaiknya dibuat skala prioritas berdasarkan faktor-faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.