

# Kualitas pelayanan dan aspek-aspek diferensiasi hotel Sahid Jaya Jakarta: analisis terhadap kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan implementasi aspek-aspek diferensiasi dalam rangka menciptakan keunggulan bersaing

Eka Millo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94137&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Masa sekarang sudah bukan lagi bagi suatu perusahaan menggunakan pendekatan produk untuk semua orang, karena setiap orang mempunyai kebutuhan (needs) dan keinginan (wants) yang berbeda-beda. Oleh karena itu diharapkan sebuah hotel yang ingin tetap bertahan dalam persaingan yang semakin keras, setidaknya telah melakukan strategi segmenting, tergeting, positioning (STP). Namun perlu diperhatikan dan diingat bahwa untuk tetap survive, hotel tersebut haruslah dapat memuaskan keinginan (wants) dan kebutuhan (needs) konsumen pada-pasar yang telah disegmen dan pacla pasar sasarannya.

Dalam tesis ini akan dibahas, aspek-aspek diferensiasi apa saja yang telah dilakukan oleh hotel Sahid Jaya, agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sasarannya. Kemudian bagaimana aspek-aspek diferensiasi tersebut diimplementasikan oleh pihak hotel agar tercipta suatu keunggulan bersaing perusahaan. Tentu saja dalam penelitian ini akan dianalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel sekarang ini kepada para pelanggan hotel.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survey, dengan memberikan kuesioner yang terstruktur (structured questionnaire) kepada karyawan dan manager dalam perusahaan. Kuesioner tersebut mencakup lima dimensi kualitas jasa, yaitu: (1) bukti fisik (tangibles), (2) reliabilitas (reliability), (3) daya tanggap (responsiveness), (4) jaminan (assurance), dan (5) empati (emparhy). Kemudian data dianalisis dengan menggunakan rentang kriteria. Adapun data mengenai aspek-aspek diferensiasi dan bagaimana pengimplementasiannya diperoleh dengan memberikan kuesioner terbuka dan tertutup dan juga wawancara langsung dengan pihak hotel. Sedangkan untuk sampel penelitian diambil dari karyawan tetap hotel dan para tamu hotel obyek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek diferensiasi cukup didukung oleh 4 komponen dasar penyangga organisasi perusahaan, di mana 60% responden tidak mempermasalahkan struktur dan birokrasi yang ada dalam perusahaan. Sebanyak 65% responden dapat menerima sistem-sistem yang dialankan dalam perusahaan. Kemudian sumber daya manusianya cukup memadai, baik dari pengalaman kerja maupun hasil pelatihan. Selanjutnya 90% responden dapat menerima dan setuju dengan penyebaran nilai-nilai yang dikembangkan oleh perusahaan dalam membentuk perilaku para karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Namun dalam analisis kualitas pelayanan dalam hotel Sahid Jaya Jakarta nampak bahwa kualitas pelayanannya belum cukup maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan rentang kriteria secara total, di mana kesimpulannya masih ada kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan

pelanggan (Gap 1). Di mana kondisi nyata menurut karyawan terletak pada rentang kriteria tinggi sedangkan kondisi yang diharapkan pelanggan terletak pada rentang kriteria sangat tinggi.