

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRAVELODGE
RESTAURANT MENGGUNAKAN DIMENSI *SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA HOTEL “X”
PADA ERA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DISUSUN OLEH :
AZIZUL AINUN MOCHAMAD PUTRA
(041611223027)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRAVELODGE RESTAURANT
DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS PADA HOTEL “X” PADA ERA PANDEMI
COVID-19

DIAJUAKAN OLEH :

AZIZUL AINUN MOCHAMAD PUTRA

NIM : 041611223027

Surabaya, 17 Januari 2022
Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji
Dosen Pembimbing,



Nurullaily Kartika, SE., MBA.

NIP 198612132015042003

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRAVELODGE RESTAURANT
MENGUNAKAN DIMENSI *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS PADA HOTEL “X” PADA ERA PANDEMI COVID-19**

DIAJUKAN OLEH :

AZIZUL AINUN MOCHAMAD PUTRA

NIM : 041611223027

TELAH DITERIMA DAN DISETUJUI DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



TANGGAL 02-03-2022

Nurullaily Kartika, SE., MBA

NIP : 198612132015042003

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



TANGGAL 30-03-2022

Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si

NIP: 197211181999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Azizul Ainun Mochamad Putra, 041611223027, menyatakan bahwa :

- 1 Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun perguruan tinggi lainnya.
- 2 Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
- 3 Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universtas Airlangga.

Surabaya, 15 Januari 2022



Azizul Ainun Mochamad Putra

NIM : 041611223027

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Travelodge restaurant. Akibat pandemi covid-19 Pemerintah menekankan pada Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Setiap industri pariwisata diwajibkan menerapkan protokol new normal. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa kualitas pelayanan serta pengukur kualitas jasanya yang diberikan pada era pandemi covid-19. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Metode tersebut bertujuan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kualitas layanan berdasarkan dimensi yang ada didalamnya dan mengetahui apa saja variabel yang harus diperbaiki, dipertahankan. Hasil analisis menunjukkan terdapat gap antara kepentingan dengan kinerja karyawan sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen. Dimensi yang berhubungan dengan daya tanggap yang menunjukkan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi (Prioritas Utama) untuk ditingkatkan.. Kekurangan jumlah karyawan merupakan kendala utama pada dimensi daya tanggap sehingga dengan bertambahnya jumlah karyawan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian hanya mencakup area Travelodge restoran karena setiap perusahaan jasa memiliki permasalahan yang berbeda tetapi memiliki tujuan akhir yang sama yaitu meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan konsumen

Kata kunci : *Covid-19, Servqual, Importance Performance Analysis, Travelodge restaurant, Daya tanggap*

ABSTRACT

The research was made to determine the level of customer satisfaction toward services at Travelodge restaurants. Due to the COVID-19 pandemic The government also emphasizes on large-scale social restrictions (PSBB). Every tourism industry is required to implement the new normal protocol. The purpose of this research was to analyze the quality of service and measure the quality of services provided during the COVID-19 pandemic era. Measurement of service quality using the Servqual method and Importance Performance Analysis. This method aims to determine the variables that affect service quality based on the dimensions in it and to find out what variables must be improved and maintained. The results of the analysis show that there is a gap between interests and employee performance so that it affects customer satisfaction. Dimensions related to responsiveness that show a high level of importance (Main Priority) to be improved. The shortage of employees is the main obstacle on the responsiveness dimension so that with the increase in the number of employees it is expected to improve service quality. The research only covers the Travelodge restaurant area because each service company has different problems but has the same ultimate goal, namely to improve service quality continuously so as to meet consumer expectations.

Keywords : Covid-19, Servqual, Importance Performance Analysis Travelodge Restaurant, responsiveness.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Berkat limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Travelodge Restaurant Menggunakan Dimensi *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* Pada Hotel “X” Pada Era Pandemi Covid-19” Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberi segala bentuk dukungan materi, bimbingan, arahan, saran, motivasi pendapat hingga fasilitas untuk penulis hingga bisa mencapai tahap ini. Oleh karenanya dengan segenap hati penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak.,CMA.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Dien Mardhiyah, S.E., M.Si. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Nurullaily Kartika, SE., MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga serta kesabarannya selama proses membimbing penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah berbagi ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ayah, Ibu, adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi bagi penulis.
7. Linda Khoirun nisa dan Muhammad Daniyal Zhafran yang menjadi bagian hidup dan selalu menjadi penyemangat
8. Masnania dan Mahatriatma teman seperjuangan dalam proses pengerjaan skripsi agar sama-sama memperoleh gelar sarjana ekonomi
9. Teman-teman S1 Alih Jenis Manajemen angkatan 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas dukungan dan waktu yang telah dilewati selama masa perkuliahan.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini. Segala kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu dalam perbaikan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Surabaya, 15 Januari 2022

Penulis,

Azizul Ainun Mochamad Putra

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.2.1 Bagaimana menentukan dimensi kualitas layanan (<i>Servqual</i>) pada pelayanan Travelodge restaurant pada era pandemi covid-19.	6
1.2.2 Bagaimana menentukan usulan perbaikan kualitas layanan pada Travelodge restaurant dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i>	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Konsep Kualitas	9
2.1.2 Pengertian Jasa	13
2.2 Pengukuran Kualitas (<i>Servqual</i>).....	20
2.3 Perbaikan Kualitas.....	22
2.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)	24
2.4 Penelitian terdahulu.....	26
2.5 Research Question.....	27
2.6 Kerangka berfikir.....	28

BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Batasan Masalah Penelitian.....	29
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.5 Analisis Data	33
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	35
3.7 Tahapan Penelitian	36
BAB IV	38
PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.1 <i>Travelodge Restaurant</i>	38
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.2.1 Data Responden (Partisipan Penelitian).....	40
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.3.1 Hasil Uji Validitas	43
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
4.4 Pembahasan	47
4.4.1 Perhitungan Nilai Rata-rata Kinerja dan Tingkat Kepentingan	47
4.4.2 Perhitungan Nilai Rata-rata Dimensi <i>Servqual</i>	49
4.4.3 Importance Performance Analysis	54
4.4.4 Usulan Perbaikan Semua Dimensi	65
BAB V	69
SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan.....	69
5. 2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2 Research Question.....	27
Tabel 3.1 Tabel Dimensi <i>Servqual</i>	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas – Kinerja.....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas – Kepentingan	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Tingkat Kepentingan	46
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Atribut.....	47
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Dimensi <i>Tangible</i> /Bukti Fisik (Nyata)	49
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Dimensi <i>Reliability</i> /Kehandalan.....	50
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	51
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan	52
Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Dimensi <i>Emphaty</i> /Empati.....	53
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata <i>Importance Performance Analysis</i> pada Dimensi <i>Tangible</i> /Bukti Fisik (Nyata)	55
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata <i>Importance Performance Analysis</i> pada Dimensi <i>Reliability</i> /Kehandalan.....	57
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata <i>Importance Performance Analysis</i> pada Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan.....	59
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata <i>Importance Performance Analysis</i> pada Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan.....	61
Tabel 4.14 Nilai Rata-rata <i>Importance Performance Analysis</i> pada Dimensi <i>Emphaty</i> /Empati.....	63
Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Pada Dimensi Layanan.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	25
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 3.2 Tahapan penelitian pada Travelodge restaurant.....	37
Gambar 4.1 Siklus pelayanan Travelodge Restaurant	39
Gambar 4.2 Data Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4.3 Data Berdasarkan Usia Responden	41
Gambar 4.4 Data Berdasarkan Tingkat pendidikan Responden	41
Gambar 4.5 Data Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	42
Gambar 4.6 Data Berdasarkan Resevasi Responden	43
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Tangible</i> /Bukti Fisik (Nyata)	56
Gambar 4.8 Diagram Kartesius <i>Reliability</i> /Kehandalan.....	58
Gambar 4.9 Diagram Kartesius <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan.....	60
Gambar4.10 Diagram Kartesius <i>Assurance</i> /Jaminan.....	62
Gambar4.11Diagram Kartesius <i>Emphaty</i> /Empati.....	64
Gambar 4.12Diagram Kartesius Semua Dimensi Layanan.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil olah data
- Lampiran 2 Gambar objek penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner pertanyaan responden