

Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Occupancy Rate Pada Hotel Tanpa Bungalow di Kondisi Pandemi Covid-19 = Improving Service Quality in Hotels Without Bungalows to Increase Occupancy Rates During the COVID-19 Pandemic

Fajar Dwi Kuncoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20518161&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan demi menjaga dan meningkatkan revitalisasi hotel dengan memperbaiki kualitas pelayanan serta mempertimbangkan atribut kebersihan terkait dengan covid-19 pada hotel tanpa bungalow di kondisi pandemi covid-19 menggunakan pendekatan integrasi Servqual dan Six Sigma DMAIC. Tujuan dari penelitian ini ialah mencari dan menganalisa penyebab utama dari kecacatan yang terjadi pada proses pelayanan hotel yang kemudian dilakukan perbaikan untuk mengurangi kecacatan yang dapat terjadi guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga perusahaan tetap dapat bersaing di kondisi pandemi. Servqual digunakan untuk menghitung nilai gap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi yaitu tangibles, responsiveness, assurance, empathy, dan reliability yang kemudian dilakukan analisa menggunakan Six Sigma DMAIC. Pada penelitian ini hanya dilakukan tahapan define, measure, analyze, dan improve. Analisa Six Sigma menunjukkan adanya 18 jenis kecacatan dibawah nilai sigma rata-rata Berdasarkan hasil analisa tersebut, dilakukan fase improvement yang menghasilkan empat perbaikan yaitu pembuatan SOP tepat guna, melakukan pelatihan secara berkala terhadap personil hotel, mengajukan sertifikasi pelayanan hotel pada kondisi pandemi, melakukan pengadaan peralatan dan perlengkapan penunjang pelayanan dan kebersihan.

.....Using the Servqual and Six Sigma DMAIC integration methodologies, this study was undertaken to maintain and promote hotel revitalization by enhancing service quality and evaluating cleanliness qualities related to COVID-19 in hotels without bungalows during the COVID-19 pandemic. The goal of this research is to identify and analyze the primary causes of defects in the hotel service process, which will then be fixed to eliminate defects and improve service quality so that businesses may continue to compete in pandemic situations. The service quality gap value is calculated using Servqual based on five dimensions: tangibles, responsiveness, assurance, empathy, and reliability, which are then examined using Six Sigma DMAIC. Only the phases of define, measure, analyze, and improve were performed in this study. According to a Six Sigma analysis, there are 18 different categories of defects below the average sigma value. Based on the findings of the analysis, a phase of improvement was implemented, yielding four improvements: developing appropriate SOPs, conducting regular training for hotel personnel, applying for hotel service certification in pandemic situations, and procuring equipment and supplies to support services and cleaning.