

Kualitas pelayanan hotel: analisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan standar kualitas pelayanan di hotel XYZ

I Ketut Wiryadinata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73027&lokasi=lokal>

Abstrak

Standar kualitas pelayanan suatu hotel dibuat berdasarkan persepsi manajemen hotel terhadap harapan pelanggannya. Dengan asumsi bahwa manajemen telah memiliki persepsi yang tepat mengenai harapan pelanggannya, maka masalah berikutnya adalah bagaimana menterjemahkan persepsi tersebut menjadi suatu standar kualitas pelayanan, suatu standar pelayanan yang operasional - yang dapat diimplementasikan dan dapat diukur.

Untuk memperoleh gambaran bagaimana penetapan standar kualitas pelayanan di Hotel XYZ, dilakukan penelitian terhadap individu (manajer dan karyawan) pada unit-unit kerja/departemen yang ada di Hotel XYZ mengenai persepsi manajer dan karyawan terhadap adanya standar kualitas pelayanan, persepsi manajer dan karyawan terhadap adanya kesenjangan (Gap-2 berdasarkan Gaps Model of Service Quality) serta persepsi manajer dan karyawan terhadap penyebab kesenjangan tersebut.

Pengukuran persepsi tentang adanya standar kualitas pelayanan dilakukan dengan memberikan questionnaire yang meliputi ke 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu (1) Penampilan fisik / tangible, (2) Kemampuan mewujudkan janji / reliability, (3) Kecepatan tanggapan dalam memberikan pelayanan / responsiveness, (4) Kemampuan memberikan jaminan pelayanan yang baik / assurance, dan (5) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan / empathy. Sedangkan persepsi terhadap faktor-faktor yang menyebabkan adanya kesenjangan meliputi (1) faktor komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, (2) faktor penetapan tujuan/sasaran, (3) faktor standarisasi tugas-tugas, dan (4) faktor keyakinan/kemampuan memenuhi harapan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajer memiliki persepsi lebih tinggi (skala 6.18) dari pada karyawan (skala 5.86) dari skala 7.00 dalam hal adanya standar kualitas pelayanan di Hotel XYZ. Adanya kesenjangan pada manajer (0.82) dan pada karyawan (1.14) disebabkan oleh karena adanya kesenjangan terutama pada faktor kurangnya standarisasi tugas-tugas (1.65) disusul oleh faktor kurangnya penetapan tujuan/sasaran (goal setting), (1.04).

Kesenjangan-kesenjangan tersebut dapat diperkecil dengan (1) mensosialisasikan standar kualitas yang sudah ada baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, (2) memberikan kesempatan kepada karyawan yang kontak langsung dengan pelanggan untuk memberikan masukan-masukan mengenai standar kualitas pelayanan, yang selanjutnya didiskusikan dan dibahas untuk menentukan standar kualitas yang lebih sesuai dengan harapan pelanggan.