

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab 4 ini berisi data-data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder. Data primer yang dikumpulkan berdasarkan data yang diambil langsung dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang berisi atribut layanan yang diisi oleh responden, sedangkan dokumentasi yaitu mengenai profil perusahaan yaitu Syariah Hotel Solo.

Data sekunder diambil berdasarkan buku-buku dan jurnal penelitian yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menyusun hasil penelitian ini.

#### 4. 1. Profil Perusahaan

Syariah Hotel Solo adalah salah satu hotel yang ada di daerah Solo. Syariah Hotel Solo merupakan hotel berbintang empat dan hotel Syariah terbesar di Indonesia. Secara umum, hotel syariah itu hanya berkapasitaskan 70-100 kamar, namun Syariah Hotel Solo mampu membangun 360 kamar dengan tipe kamar *standart*, *superior*, *deluxe* dan *family suite*, untuk itu hotel ini patut diklaim sebagai hotel syariah terbesar di Indonesia. Syariah Hotel Solo merupakan hotel Syariah hilal 2, yang mana hotel ini masih bisa untuk tamu non muslim, tetapi dengan tetap memberikan konsep islam yang dominan dari segi nuansa, interior dan makanan serta pelayanan yang diberikan. Hotel ini memiliki 12 lantai. Syariah Hotel Solo mulai di resmikan pada bulan Maret 2014 yaitu tepatnya 11 Maret 2014 di kota Solo. Syariah Hotel Solo dibangun oleh Hutomo Mandala atau Tommy Suharto, yang merupakan salah seorang anggota keluarga Cendana. Peletakan batu pertama Syariah Hotel Solo dilakukan oleh Menteri Sosial Segaf Al-Jufri didampingi Bupati Sukoharjo Wardoyo dan Bupati Karanganyar Rina Iriani. Syariah Hotel Solo bersama Lorin Hotel Solo dikelola oleh PT. Hotel Anomsolo Saranatama (HAS) milik Tommy Soeharto. Hotel Syariah ini dibangun di Solo, karena kota Bengawan ini menjadi sejarah berdirinya hotel pertama milik Tommy Soeharto, yakni Lorin Hotels and Resort. Dengan itu, Solo dipilih sebagai tempat berdirinya hotel Syariah terbesar di Indonesia.

#### 4. 2. Deskripsi Responden

Data yang dikumpulkan meliputi data identitas responden dan data kuesioner dari atribut layanan yang telah disebarkan kepada responden. Adapun data responden meliputi:

#### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan jumlah total 100 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 52 orang (52 %) adalah laki-laki, dan 48 orang (48 %) adalah perempuan.

#### 2. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 kategori yaitu usia 10-20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan > 41 tahun. Berdasarkan hasil angket yang disebarkan, jumlah paling tinggi berada pada usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 52 orang (52 %), sedangkan jumlah paling sedikit adalah usia > 41 tahun sebanyak 7 orang (7 %). Adapun kategori usia 10-20 tahun yaitu sebanyak 15 orang (15 %), dan kategori usia 31-40 tahun sebanyak 26 orang (26 %).

#### 3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir, jumlah responden paling banyak yaitu S1 sebanyak 55 orang (55 %), sedangkan jumlah paling sedikit yaitu S3 sebanyak 2 orang (2 %). Adapun pendidikan terakhir SMA merupakan jumlah terbanyak kedua yaitu 29 orang (29 %), sedangkan pendidikan S2 hanya 13 orang (13 %).

#### 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, jumlah paling banyak yaitu mahasiswa/i yaitu sebanyak 30 orang (30 %) dan terbanyak kedua yaitu wiraswasta sebanyak 29 orang (29 %), sedangkan responden paling sedikit yaitu pelajar sebanyak 5 orang (5%). Jumlah karyawan swasta sebanyak 14 orang (14 %), dan pegawai negeri sebanyak 22 orang (22 %).

#### 5. Responden Berdasarkan Penghasilan

Berdasarkan penghasilan, responden paling banyak yaitu berada di kisaran penghasilan 1 -2 juta yaitu sebanyak 29 orang (29 %), dan terbanyak kedua yaitu > 5

juta yaitu sebanyak 27 orang (27 %). Adapun responden paling sedikit berada di kisaran 3,1 – 4 juta yaitu sebanyak 9 orang (9 %), penghasilan 2,1-3 juta sebanyak 21 orang (21 %), dan 4,1-5 jta sebanyak 14 orang (14 %).

#### 6. Responden Berdasarkan Tujuan Menginap

Berdasarkan tujuan menginap, responden paling banyak yaitu dengan tujuan pribadi yaitu sebanyak 75 orang (75 %), sedangkan tujuan dinas hanya 25 orang (25 %).

#### 7. Responden Berdasarkan Asal Provinsi

Berdasarkan asal provinsi, paling banyak berasal dari Jawa Barat yaitu sebanyak 20 orang (20 %), sedangkan paling sedikit yaitu NTB dan Sulawesi Tenggara masing-masing 1 orang (1 %). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Responden berdasarkan asal provinsi

<b>Asal Provinsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Percent</b>
Daerah Istimewa Yogyakarta	14	14,0
Jakarta	8	8,0
Jambi	2	2,0
Jawa Barat	20	20,0
Jawa Tengah	14	14,0
Jawa Timur	9	9,0
Kalimantan Barat	2	2,0
Kalimantan Selatan	3	3,0
Kalimantan Timur	6	6,0
Lampung	2	2,0
Nusa Tenggara Barat	1	1,0
Papua	2	2,0
Riau	3	3,0
Sulawesi Selatan	5	5,0
Sulawesi Tenggara	1	1,0
Sumatera Selatan	5	5,0
Sumatera Utara	3	3,0
Total	100	100,0

### 4.3. Pengolahan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner atau angket sehingga produk yang ditawarkan dapat sesuai kebutuhan dan persepsi

konsumen. Berdasarkan kajian literatur mengenai SERVQUAL maka diperoleh atribut layanan untuk penelitian ini yaitu layanan untuk hotel syariah. Berikut adalah tabel penentuan atribut layanan kuesioner:

Tabel 4.2 Atribut Layanan Hotel Syariah

No	Dimensi	Atribut Desain	Kode Atribut	Sumber
1	<i>Tangible</i>	Furnitur dan dekorasi hotel bukan dari makhluk bernyawa	X1	Widyarini (2013)
		Karyawan berpakaian yang sesuai dengan syariah	X2	Widyarini (2013)
		Lift atau tangga hotel yang terpisah antara Ikhwan & Akhwat	X3	Wawancara
		Lantai dan pintu masuk yang terpisah antara Ikhwan & Akhwat	X4	Wawancara
		Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah	X5	Wawancara
		Penyediaan air yang cukup untuk bersuci pada setiap toilet hotel	X6	Widyarini (2013)
		Terdapat Mushola	X7	Widyarini (2013)
		Tersedianya arah kiblat, peralatan sholat dan Al-Qur'an pada setiap kamar	X8	Widyarini (2013)
		Terdapat kran air khusus berwudhu pada setiap kamar	X9	Widyarini (2013)
		Kondisi hotel bersih	X10	Gunarathne (2014)
		Kolam renang yang syariah	X11	Wawancara
2	<i>Emphaty</i>	Karyawan meminta maaf jika terjadi kesalahan	X12	Gunarathne (2014)
		Karyawan mendengarkan keluhan dengan baik	X13	Gunarathne (2014)
		Mengingatkan Pelanggan saat waktu sholat tiba	X14	Wawancara
3	<i>Reliability</i>	Menolak pasangan hotel yang bukan muhrim	X15	Widyarini (2013)
		Fasilitas penunjang hotel beroperasi 24 jam (mis: minimarket, laundry)	X16	Parasuraman <i>et.al.</i> (1988)
		Makanan dan minuman yang disajikan halal	X17	Widyarini (2013)
		Makanan dan Minuman di mini bar kamar berlogo halal	X18	Wawancara
		Reservasi melalui telepon dan internet mudah	X19	Gunarathne (2014)

No	Dimensi	Atribut Desain	Kode Atribut	Sumber
		Layanan yang diberikan minim terjadi kesalahan	X20	Parasuraman <i>et.al.</i> (1988)
		Kesesuaian promo, tarif, dan fasilitas pada media informasi (mis: website, traveloka, booking.com, dan lainnya)	X21	Parasuraman <i>et.al.</i> (1988)
4	<i>Responsiveness</i>	Karyawan/staff cepat menanggapi keluhan konsumen	X22	Parasuraman <i>et.al.</i> (1988)
		Karyawan/staff mampu menyelesaikan permasalahan dengan cepat	X23	Parasuraman <i>et.al.</i> (1988)
		Karyawan mampu memahami dan memberikan perhatian khusus pada kebutuhan konsumen	X24	Parasuraman <i>et.al.</i> (1988)
5	<i>Assurance</i>	Karyawan dan staff bersikap ramah dan sopan terhadap konsumen	X25	Gunarathne (2014)
		Keamanan dan kenyamanan hotel	X26	Parasuraman <i>et.al.</i> (1988)
		Kejujuran karyawan hotel	X27	Parasuraman <i>et.al.</i> (1988)

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan uji kecukupan data serta uji validitas dan reliabilitas pada setiap atribut pertanyaan yang telah disebar.

#### 4.3.1 Uji Kecukupan Data

Penelitian menggunakan kuesioner untuk pengambilan data. Kuesioner disebar kepada 100 orang responden. Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah cukup atau tidak untuk menunjang suatu populasi dalam penelitian ini. Jumlah sampel minimum untuk suatu populasi dapat ditentukan dengan menggunakan rumus berikut ini (Eriyanto, 2007) :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{E^2}$$

Dengan:

n = Jumlah sampel

Z= Tingkat kepercayaan

$p(1 - p)$  = Variasi populasi

E = Kesalahan sampel yang dikehendaki (*sampling error*)

Nilai proporsi sampel (p) selalu diantara 0 sampai 1, sehingga didapatkan nilai p pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)}$$

$$\text{maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0,5$$

Tingkat Kepercayaan = 90%

Derajat ketelitian ( $\alpha$ ) = 10% = 0,1 ;  $\alpha/2 = 0,05$  ;  $Z_{\alpha/2} = 1,645$

*Sampling error* (E) = 10% = 0,1

Maka didapatkan jumlah sampel minimum untuk mewakili populasi penelitian ini adalah:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{E^2}$$

$$n = \frac{1,645^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 67,65 \approx 68 \text{ sampel}$$

Sehingga dengan sampel yang disebarkan yaitu 100 responden sudah mencukupi data yang diperlukan.

#### 4.3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kualitas dari data yang telah diperoleh, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui keandalan atau konsistensi dari suatu alat uji penelitian. Indikator dari setiap variabel akan dikatakan valid dan reliabel apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel dapat diketahui dengan melihat dari tabel  $r$  dengan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (df) =  $N - 2 = 100 - 2 = 98$ , maka jika dilihat pada tabel  $r$  akan didapatkan nilai  $r$  tabel diantara

0,202 dan 0,195. Dengan rumus interpolasi maka r tabel untuk  $N = 98$  diperoleh sebesar 0,1978. Adapun untuk mendapatkan nilai r hitung maka dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Hasil uji validitas untuk variabel tingkat kepentingan, tingkat kinerja, dan tingkat harapan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Validitas Variabel Tingkat Kepentingan

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
T.Ke.1.1	0,413	0,1978	Valid
T.Ke.1.2	0,540	0,1978	Valid
T.Ke.1.3	0,459	0,1978	Valid
T.Ke.1.4	0,245	0,1978	Valid
T.Ke.1.5	0,711	0,1978	Valid
T.Ke.1.6	0,580	0,1978	Valid
T.Ke.1.7	0,523	0,1978	Valid
T.Ke.1.8	0,741	0,1978	Valid
T.Ke.1.9	0,557	0,1978	Valid
T.Ke.1.10	0,515	0,1978	Valid
T.Ke.1.11	0,720	0,1978	Valid
T.Ke.2.1	0,286	0,1978	Valid
T.Ke.2.2	0,625	0,1978	Valid
T.Ke.2.3	0,656	0,1978	Valid
T.Ke.3.1	0,596	0,1978	Valid
T.Ke.3.2	0,577	0,1978	Valid
T.Ke.3.3	0,580	0,1978	Valid
T.Ke.3.4	0,682	0,1978	Valid
T.Ke.3.5	0,581	0,1978	Valid
T.Ke.3.6	0,546	0,1978	Valid
T.Ke.3.7	0,684	0,1978	Valid
T.Ke.4.1	0,754	0,1978	Valid
T.Ke.4.2	0,744	0,1978	Valid
T.Ke.4.3	0,705	0,1978	Valid
T.Ke.5.1	0,662	0,1978	Valid
T.Ke.5.2	0,566	0,1978	Valid
T.Ke.5.3	0,660	0,1978	Valid

Tabel 4.4 Validitas Variabel Tingkat Kinerja

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
T.Ki.1.1	0,408	0,1978	Valid
T.Ki.1.2	0,430	0,1978	Valid

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
T.Ki.1.3	0,431	0,1978	Valid
T.Ki.1.4	0,457	0,1978	Valid
T.Ki.1.5	0,450	0,1978	Valid
T.Ki.1.6	0,379	0,1978	Valid
T.Ki.1.7	0,478	0,1978	Valid
T.Ki.1.8	0,486	0,1978	Valid
T.Ki.1.9	0,510	0,1978	Valid
T.Ki.1.10	0,525	0,1978	Valid
T.Ki.1.11	0,439	0,1978	Valid
T.Ki.2.1	0,481	0,1978	Valid
T.Ki.2.2	0,530	0,1978	Valid
T.Ki.2.3	0,437	0,1978	Valid
T.Ki.3.1	0,582	0,1978	Valid
T.Ki.3.2	0,493	0,1978	Valid
T.Ki.3.3	0,587	0,1978	Valid
T.Ki.3.4	0,538	0,1978	Valid
T.Ki.3.5	0,542	0,1978	Valid
T.Ki.3.6	0,513	0,1978	Valid
T.Ki.3.7	0,439	0,1978	Valid
T.Ki.4.1	0,546	0,1978	Valid
T.Ki.4.2	0,514	0,1978	Valid
T.Ki.4.3	0,557	0,1978	Valid
T.Ki.5.1	0,626	0,1978	Valid
T.Ki.5.2	0,710	0,1978	Valid
T.Ki.5.3	0,617	0,1978	Valid

Tabel 4.5 Validitas Variabel Tingkat Harapan

<b>Item</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
T.H.1.1	0,600	0,1978	Valid
T.H.1.2	0,717	0,1978	Valid
T.H.1.3	0,661	0,1978	Valid
T.H.1.4	0,530	0,1978	Valid
T.H.1.5	0,682	0,1978	Valid
T.H.1.6	0,698	0,1978	Valid
T.H.1.7	0,598	0,1978	Valid
T.H.1.8	0,709	0,1978	Valid
T.H.1.9	0,627	0,1978	Valid
T.H.1.10	0,606	0,1978	Valid
T.H.1.11	0,694	0,1978	Valid
T.H.2.1	0,672	0,1978	Valid
T.H.2.2	0,682	0,1978	Valid



Item	r hitung	r tabel	Keterangan
T.H.2.3	0,547	0,1978	Valid
T.H.3.1	0,581	0,1978	Valid
T.H.3.2	0,654	0,1978	Valid
T.H.3.3	0,598	0,1978	Valid
T.H.3.4	0,686	0,1978	Valid
T.H.3.5	0,550	0,1978	Valid
T.H.3.6	0,653	0,1978	Valid
T.H.3.7	0,634	0,1978	Valid
T.H.4.1	0,660	0,1978	Valid
T.H.4.2	0,680	0,1978	Valid
T.H.4.3	0,653	0,1978	Valid
T.H.5.1	0,561	0,1978	Valid
T.H.5.2	0,644	0,1978	Valid
T.H.5.3	0,716	0,1978	Valid

Hasil uji reliabilitas untuk variabel tingkat kepentingan, tingkat kinerja, dan tingkat harapan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Reliabilitas Variabel

No	Jenis Pertanyaan	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
1	Kinerja Pelayanan	0,895	0,1978	Reliabel
2	Harapan Pelayanan	0,952	0,1978	Reliabel
3	Tingkat Kepentingan	0,936	0,1978	Reliabel

### 4.3.3 Service Quality

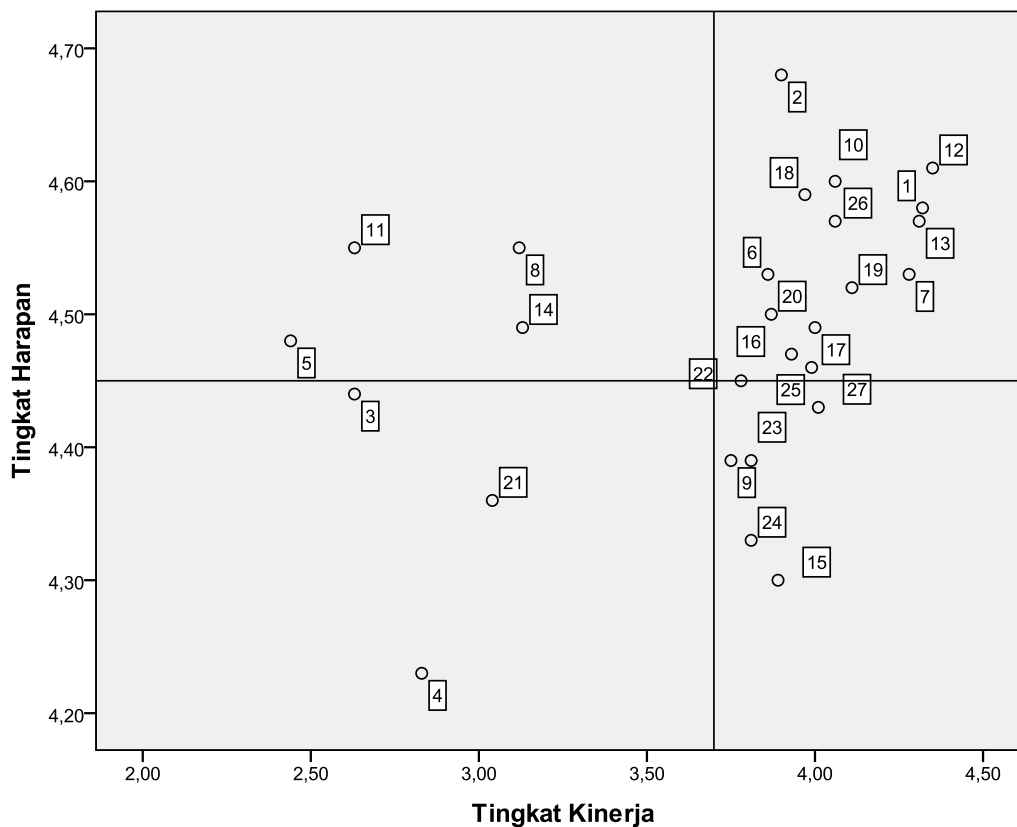
*Service Quality* merupakan salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki oleh suatu industri. Perhitungan *Service Quality* didapatkan dari pengurangan rata-rata persepsi dari pelanggan mengenai suatu atribut pelayanan dengan harapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Syariah Hotel Solo. Hasil perhitungan *Service Quality* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Service Quality

No	Kode Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	<i>GAP</i>	Rank
1	X1	4,320	4,580	-0,260	2
2	X2	3,900	4,680	-0,780	20
3	X3	2,630	4,440	-1,810	25
4	X4	2,830	4,230	-1,400	23
5	X5	2,440	4,480	-2,040	27
6	X6	3,860	4,530	-0,670	18
7	X7	4,280	4,530	-0,250	1
8	X8	3,120	4,550	-1,430	24
9	X9	3,750	4,390	-0,640	17
10	X10	4,060	4,600	-0,540	13
11	X11	2,630	4,550	-1,920	26
12	X12	4,350	4,610	-0,260	3
13	X13	4,310	4,570	-0,260	3
14	X14	3,130	4,490	-1,360	22
15	X15	3,890	4,300	-0,410	6
16	X16	3,930	4,470	-0,540	12
17	X17	4,000	4,490	-0,490	9
18	X18	3,970	4,590	-0,620	15
19	X19	4,110	4,520	-0,410	5
20	X20	3,870	4,500	-0,630	16
21	X21	3,040	4,360	-1,320	21
22	X22	3,780	4,450	-0,670	18
23	X23	3,810	4,390	-0,580	14
24	X24	3,810	4,330	-0,520	11
25	X25	3,990	4,460	-0,470	8
26	X26	4,060	4,570	-0,510	10
27	X27	4,010	4,430	-0,420	7

#### 4.3.4 Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah sistem kordinat yang digunakan untuk meletakkan titik pada penggambaran objek berdasarkan pemasukan nilai tuas sumbu x dan nilai tuas sumbu y dimana titik pertemuan ini nilai sumbu x dan sumbu y titik kordinat dibentuk. Pada penelitian ini diagram kartesius digunakan untuk mengetahui atribut mana yang memerlukan perbaikan. Diagram kartesius dapat dilihat pada tabel gambar dibawah ini:



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

Dapat dilihat pada gambar 4.1 diatas bahwa terdapat 4 kuadran dengan keterangan sebagai berikut:

Kuadran I: menunjukkan atribut yang memiliki skor tinggi dalam harapan (Y) namun memiliki skor rendah dari sisi kinerja (X). Atribut yang masuk kedalam kuadran I adalah atribut X5, X8, X11, dan X14.

Kuadran II: menunjukkan atribut yang memiliki skor tinggi dalam harapan (Y) serta memiliki skor tinggi dari sisi kinerja (X). Atribut yang masuk kedalam kuadran II adalah atribut X1, X2, X6, X7, X10, X12, X13, X16, X17, X18, X19, X20, X22, X25, dan X26.

Kuadran III: menunjukkan atribut yang memiliki skor rendah dalam harapan (Y) serta memiliki skor rendah dari sisi kinerja (X). Atribut yang masuk kedalam kuadran III adalah atribut X3, X4, dan X21.

Kuadran IV: menunjukkan atribut yang memiliki skor rendah dalam harapan (Y) namun memiliki skor tinggi dari sisi kinerja (X). Atribut yang masuk kedalam kuadran IV adalah atribut X9, X15, X23, X24, dan X27.

Dari hasil diagram kartesius tersebut kemudian atribut yang berada pada kuadran I dijadikan sebagai data input pada *Quality Function Deployment*. Hal ini karena atribut pada kuadran I dinilai memiliki kinerja yang rendah sementara harapan pelanggan terhadap atribut tersebut relatif tinggi sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk menunjang kinerja.

#### 4.3.5 *Quality Function Deployment (QFD)*

*Quality Function Deployment (QFD)* adalah metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas produk. Salah satu hal yang perlu dilakukan dalam metode ini ialah menyusun *House of Quality (HOQ)* yang merupakan upaya untuk mengkonversi *voice of customer* secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis dari sebuah produk (barang atau jasa) yang dihasilkan. Perusahaan yang diteliti adalah Syariah Hotel Solo yang merupakan salah satu hotel syariah yang besar di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)-Jawa Tengah. Berikut ini merupakan pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* seperti dibawah ini:

##### 4.3.5.1 Penentuan *Customer Needs*

Penentuan customer needs adalah langkah pertama dalam menyusun HOQ. Customer needs didapatkan dari hasil diagram kartesius, yaitu posisi atribut yang berada di kuadran I yang menunjukkan perlu diadakannya perbaikan. Berikut ini merupakan atribut yang berada pada kuadran I:

Tabel 4.8 *Customer Needs*

No	Atribut
1	Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah
2	Tersedianya peralatan sholat pada setiap kamar
3	Kolam renang yang syariah
4	Mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba

#### 4.3.5.2 Penentuan *Importance Rating*

*Importance rating* menunjukkan seberapa penting suatu atribut sebagai penunjang kebutuhan pelanggan. Pada penelitian ini tingkat kepentingan dari atribut diambil dari kuisioner yang telah diberikan kepada *customer*. Hasil tingkat kepentingan yang didapatkan pada tiap-tiap atribut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 *Importance Rating* dari hasil SPSS

		Statistics			
		X5	X8	X11	X14
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,32	4,48	3,98	3,88
Median		5,00	5,00	4,00	4,00
Mode		5	5	4	4

Tabel 4.10 *Importance Rating*

No	Atribut	<i>Importance Rating</i>
1	Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah	5
2	Tersedianya peralatan sholat pada setiap kamar	5
3	Kolam renang yang syariah	4
4	Mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba	4

#### 4.3.5.3 Penentuan *Technical Requirement*

*Technical Requirement* adalah sebuah desain teknis untuk menunjang kebutuhan pelanggan. *Technical Requirement* yang ditentukan tidak harus memiliki jumlah yang sama dengan kebutuhan pelanggan tetapi harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Berikut merupakan *technical requirement* yang ditentukan sesuai dengan *customer needs* yang ada yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.11 *Technical Requirement*

No	<i>Customer Needs</i>	<i>Technical Requirement</i>	Target
1	Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah	Pengaturan jadwal pemakaian Tanda petunjuk ruangan dan display jadwal	Pelanggan menggunakan fasilitas dengan nyaman Pelanggan tidak bingung

No	Customer Needs	Technical Requirement	Target
2	Tersedianya peralatan sholat pada setiap kamar	Memenuhi perlengkapan sholat yang kurang	Seluruh Perlengkapan sholat terpenuhi
3	Kolam renang syariah	Merancang ulang kolam renang	Rancangan penutup pada kolam ukuran 6.1m x 12m
4	Mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba	Penjadwalan shift waktu berenang Memperbaiki SOP karyawan Penanda waktu sholat	Pelanggan menggunakan fasilitas dengan nyaman Karyawan menerapkan sesuai SOP Kumandang suara adzan

#### 4.3.5.4 Penentuan Hubungan *Customer Needs* dengan *Technical Response*

Langkah selanjutnya adalah menentukan hubungan antara *customer needs* dan *technical requirement* yang ada untuk menunjukkan hubungan kebutuhan pelanggan (*Whats*) dan keperluan teknis (*Hows*). Berikut merupakan hubungan dari *Whats and Hows* pada penelitian ini

Tabel 4.12 Hubungan *Customer Needs* dengan *Technical Response*

Customer Needs	Importance Rating	Technical Requirement						
		1	2	3	4	5	6	
Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah	5	●	●					
Peralatan sholat pada setiap kamar	5		△	●				
Kolam renang syariah	4	○	○		●	●		
Mengingatkan Pelanggan saat waktu sholat tiba	4						●	●

Keterangan:

●: *Strong Relationship*

△: *Weak Relationship*

○: *Moderate Relationship*

#### 4.3.5.5 Penentuan Target

Target adalah realisasi dari sebuah perencanaan yang terdapat pada *Technical Requirement*. Selanjutnya dari target tersebut ditentukan arah perbaikan yang akan dilakukan terhadap *Technical Requirement* yang telah dibuat. Adapun arti dari simbol-simbol arah perbaikan adalah sebagai berikut:

- a. Simbol ○ arah perbaikan hanya ada satu titik batasan.
- b. Simbol ↑ arah perbaikan semakin dinaikkan semakin baik (tidak terbatas)
- c. Simbol ↓ arah perbaikan semakin diturunkan semakin baik (tidak terbatas)
- d. Simbol ⬆ arah perbaikan bisa dinaikkan hingga titik tertentu
- e. Simbol ⬇ arah perbaikan bisa diturunkan sampai titik tertentu

Berikut ini merupakan hasil Target yang dibentuk dari *Technical Requirement*:

Tabel 4.13 Penentuan Target

No	<i>Technical Requirement</i>	Arah Perbaikan	Target
1	Pengaturan jadwal pemakaian	⬆	Pelanggan menggunakan fasilitas dengan nyaman
2	Tanda petunjuk dan display jadwal	↑	Ada tanda petunjuk ruangan sehingga pelanggan tidak bingung
3	Memenuhi perlengkapan sholat	⬆	Seluruh perlengkapan sholat terpenuhi tiap kamar
4	Merancang ulang kolam renang	⬆	Rancangan penutup pada kolam ukuran 6.1m x 12m
5	Penjadwalan shift waktu berenang	⬆	Pelanggan menggunakan fasilitas dengan nyaman
6	Memperbaiki SOP karyawan	↑	Karyawan menerapkan sesuai SOP
7	Penanda waktu sholat	↑	Kumandang suara adzan

Keterangan :

▼ = *Objective is to Maximize*

▲ = *Objective to Minimize*

x = *Objective is to Hit Target*

#### 4.3.5.6 Penentuan Bobot

Nilai bobot digunakan untuk mengetahui *Technical Requirement* mana yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan sistem pelayanan yang sedang diteliti. Nilai

bobot ini didapatkan dari gabungan antara nilai *importance rating* dan nilai hubungan antara *customer needs* dengan *technical requirement* yang telah dilakukan. Dengan itu hasil perhitungan bobot pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Penentuan Bobot

No	Technical Requirement	Bobot	Rank
1	Pengaturan jadwal pemakaian	57	2
2	Tanda petunjuk dan display jadwal	62	1
3	Memenuhi perlengkapan sholat	45	3
4	Merancang ulang kolam renang	36	4
5	Penjadwalan shift waktu berenang	36	5
6	Memperbaiki SOP karyawan	36	6
7	Penanda waktu sholat	36	7

#### 4.3.5.7 Penentuan Matriks Korelasi

Matriks korelasi menunjukkan hubungan antara *technical requirement* yang satu dengan *technical requirement* yang lain. hubungan antar *technical requirement* ini memiliki dua kemungkinan, yaitu:

- a) + *Positive Impact*: Perubahan pada *technical requirement* 1 yang akan menimbulkan pengaruh positif terhadap pengukuran *technical requirement* 2. Hal ini berarti jika salah satu karakteristik kualitas meningkat maka kualitas karakteristik pembanding juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya ketika salah satu karakteristik kualitas menurun maka karakteristik pembanding juga akan menurun.
- b) – *Negative Impact*: Perubahan pada *technical requirement* 1 yang akan menimbulkan pengaruh negatif terhadap pengukuran *technical requirement* 2. jika salah satu karakteristik kualitasnya meningkat maka kualitas karakteristik pembanding akan menurun. Sebaliknya ketika salah satu karakteristik kualitasnya menurun maka kualitas karakteristik pembandingnya akan meningkat.



Berikut ini adalah matriks korelasi yang terbentuk pada penelitian kali ini:

Tabel 4.15 Matriks Korelasi

	Pengaturan Jadwal Pemakalan	Tanda petunjuk dan display jadwal	Memenuhi perlengkapan sholat	Merancang ulang kolam renang	Penjadwalan shift waktu berenang	Memperbaiki SOP karyawan	Penanda waktu sholat
Pengaturan Jadwal Pemakalan	↑						
Tanda petunjuk dan display jadwal	↑	+					
Memenuhi perlengkapan sholat	↑	+	+				
Merancang ulang kolam renang	↑	+	+	+			
Penjadwalan shift waktu berenang	↑	+	+	+	+		
Memperbaiki SOP karyawan	↑	+	+	+	+	+	
Penanda waktu sholat	↑	+	+	+	+	+	+

#### 4.3.5.8 Penentuan Nilai *Sales Point* dan *Goal*

*Sales point* adalah bagian dari HOQ yang menunjukkan keinginan dari manajemen suatu industri yang berpengaruh terhadap persaingan dengan kompetitor yang sejenis. Terdapat 3 skala yang digunakan dalam bagian ini yaitu 1= *no* (tidak ada penambahan *value added* terhadap produk), 1.2 = *medium* (*value added* terhadap produk tidak signifikan), 1.5 = *strong sales point* (*value added* terhadap produk sangat tinggi). Sedangkan *goal* adalah target yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada bagian ini, *goal* ditetapkan oleh perusahaan, oleh karena itu pada penelitian ini penulis melakukan diskusi dengan pembimbing lapangan sebagai *expert* sehingga didapatkan hasil nilai *sales point* dan *goal* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16 Nilai *Sales Point* dan *Goal*

No	Atribut	Goal	Sales Point
1	Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah	5	1,2
2	Tersedianya peralatan sholat pada setiap kamar	5	1,5
3	Kolam renang yang syariah	5	1
4	Mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba	5	1,2

#### 4.3.5.9 Customer Competitive Evaluation (CCE)

*Customer Competitive Evaluation (CCE)* dilakukan untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan yang terjadi pada industri sejenis. Pada penelitian kali ini yang dijadikan pembanding adalah Hotel Grand Dafam Rohan di Jl. Janti-Gedong Kuning, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198. Berikut ini adalah perbandingan kualitas pelayanan dari kedua perusahaan:

Tabel 4.17 *Customer Competitive Evaluation*

No	Atribut	CCE	
		<i>Syariah Hotel Solo</i>	<i>Grand Dafam Rohan</i>
1	Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah	2,440	2,210
2	Tersedianya peralatan sholat pada setiap kamar	3,120	4,117
3	Kolam renang yang syariah	2,630	2,430
4	Mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba	3,130	2,960

#### 4.3.5.10 Perhitungan *Improvement Ratio*

Nilai *Improvement Ratio* didapatkan dari perhitungan pembagian antara *goal* dengan kondisi pelayanan Syariah Hotel Solo yang ada saat ini. Berikut merupakan hasil perhitungan *Improvement Ratio* pada penelitian kali ini sebagai berikut:

Tabel 4.18 *Improvement Ratio*

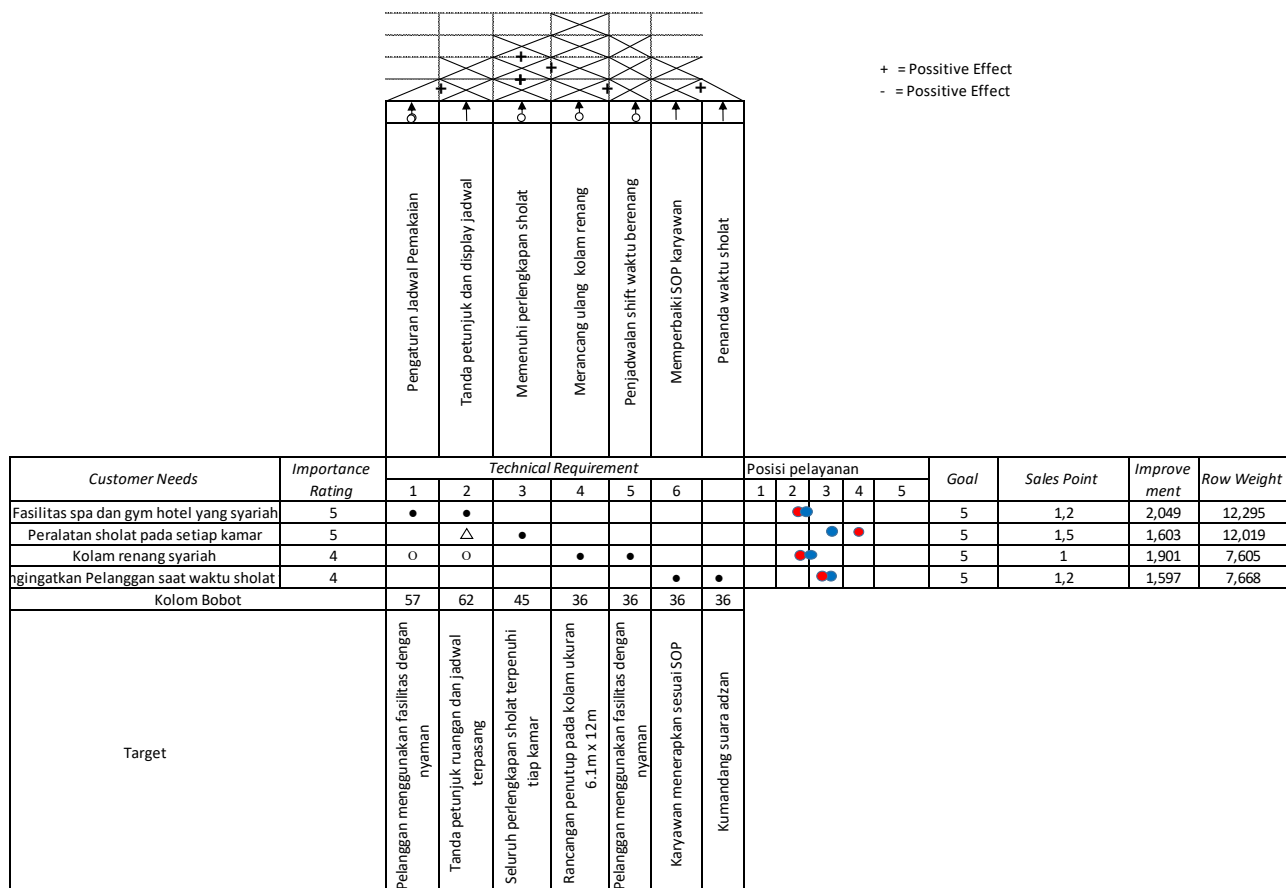
<i>Customer Needs</i>	<i>Kinerja Pelayanan</i>	<i>Goal</i>	<i>Improvement Ratio</i>
Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah	2,440	5	2,049
Peralatan sholat pada setiap kamar	3,120	5	1,603
Kolam renang syariah	2,630	4	1,901
Mengingatkan Pelanggan saat waktu sholat tiba	3,130	4	1,597

### 4.3.5.11 Perhitungan Row Weight

Langkah selanjutnya dalam pembuatan *House of Quality* ini adalah menghitung bobot baris atau *row weight*. Row Weight didapatkan dari hasil perkalian dari *importance rating*, *importance ratio* dan *sales point*. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 4.19 Row Weight

<i>Customer Needs</i>	<i>Improvement Rating</i>	<i>Improvement Ratio</i>	<i>Sales Point</i>	<i>Row Wight</i>
Fasilitas spa dan gym hotel yang syariah	5	2,049	1,2	12,295
Peralatan sholat pada setiap kamar	5	1,603	1,5	12,019
Kolam renang syariah	5	1,901	1	7,605
Mengingatkan Pelanggan saat waktu sholat tiba	5	1,597	1,2	7,668

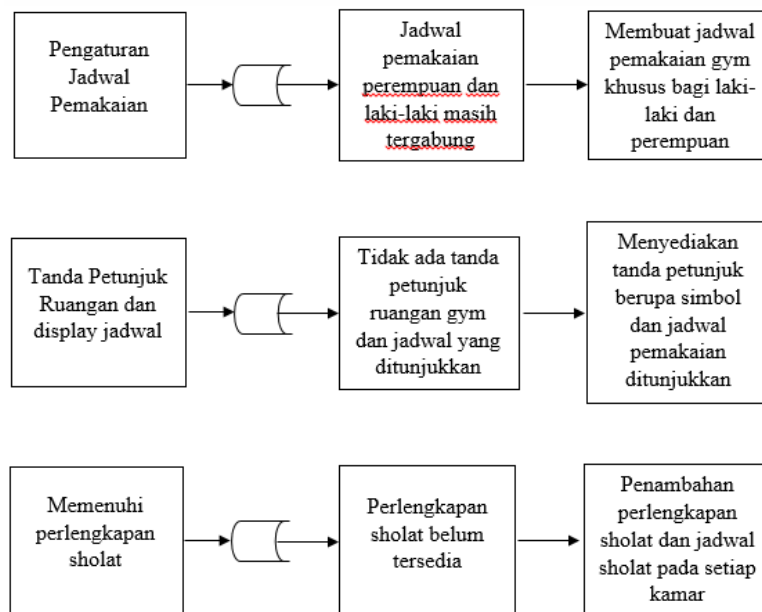


Gambar 4.2 House of Quality

#### 4.3.5.12 Matriks *Part Deployment*

Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi resiko yang berperan terhadap terjadinya kegagalan dengan metode *Fault Tree Analysis*. Metode ini digunakan untuk mencari penyebab tidak sesuai yang terjadi pada *technical requirement*. Pada matriks ini terdapat bagian kebutuhan yang terletak pada sisi kiri matrik yang berisi kebutuhan teknis yang terpilih dari matrik *House of Quality*. Untuk kolom diatas matrik merupakan identifikasi part kritis yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan teknis. Hubungan antara part kritis dan *technical requirement* terdapat tiga, yaitu: Lemah, Sedang, Kuat.

1. Berdasarkan hasil dari matrik *House of quality*, didapatkan 2 *customer needs* yang memiliki nilai *row weight* secara signifikan lebih tinggi dari *customer needs* lainnya yaitu fasilitas spa dan gym hotel yang syariah, dan peralatan sholat pada setiap kamar dengan prioritas kebutuhan teknis yang didapatkan dari hasil jumlah bobot atribut melebihi rata-rata kolom bobot, sebagai berikut:
  - a) Pengaturan Jadwal Pemakaian
  - b) Tanda Petunjuk Ruang dan *display* jadwal
  - c) Memenuhi Perlengkapan Sholat
2. Kebutuhan dari pelayanan kinerja yang dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap kondisi nyata perusahaan, yaitu :
  - a) Jadwal pemakaian wanita dan laki-laki masih tergabung
  - b) Tidak ada tanda petunjuk ruangan gym dan jadwal yang ditunjukkan
  - c) Perlengkapan sholat belum tersedia



Gambar 4.3 *Fault Tree Analysis*

Setelah mendapatkan hasil dari *Fault Tree Analysis*, langkah selanjutnya adalah membuat matrik *part deployment*. *Part* ini berisi spesifikasi yang akan dikembangkan serta diperbaiki dan bersumber dari kebutuhan teknis yang dipilih dari matrik *House of Quality*. Matrik *part deployment* menampilkan hubungan yang ditunjukkan dengan simbol-simbol antara *technical requirement* dengan *critical part requirement*. Nilai bobot dan penentuan bobot didapatkan dari perkalian antara *importance rating* dengan hubungan antara *technical requirement* dengan *critical part requirement*. Berikut merupakan bentuk dari matrik *part deployment*:

<i>Technical Requirement</i>	Target	<i>Importance Rating</i>	Hubungan		
Pengaturan Jadwal Pemakaian	Pelanggan menggunakan fasilitas dengan nyaman	5	●	○	
Tanda petunjuk dan display jadwal	Pelanggan tidak bingung	4	○	●	
Memenuhi perlengkapan sholat	Seluruh Perlengkapan sholat terpenuhi	5			●
Kolom Bobot			57	51	45

Membuat jadwal pemakaian khusus mesin-mesin gender

Menyediakan tanda petunjuk berupa simbol dan jadwal ditunjukkan

Penambahan perlengkapan sholat dan jadwal sholat pada setiap kamar

Gambar 4.4 Part Deploymen

