

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Hasil Data Kuisisioner

Tujuan dari analisis hasil data kuisisioner ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar data yang akan digunakan pada penelitian untuk mewakili populasi yang diteliti. Hasil data kuisisioner pada penelitian ini meliputi uji kecukupan data, uji validitas, dan uji reliabilitas.

5.1.1 Uji Kecukupan Data

Perhitungan uji kecukupan data menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% dan derajat ketelitian (α) 10%. Dari hasil perhitungan didapatkan jumlah data sampel minimal adalah sebesar 68 data. Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuisisioner kepada sebanyak 100 responden sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh penulis lolos dalam uji kecukupan data.

5.1.2 Uji Validitas

Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS*. Suatu data dapat dikatakan valid jika nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai r tabel. Dengan nilai signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan sebesar 98 maka diperoleh nilai r tabel adalah 0,1978. Dalam perhitungan yang dilakukan dengan *software SPSS*, semua data r hitung memiliki nilai lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa atribut kuisisioner yang ada dapat digunakan untuk pengukuran dalam penelitian ini.

5.1.3 Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS* yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.6. Hasil perhitungan pada tabel tersebut menunjukkan reliabilitas masing-masing variabel yaitu *cronbach's alpha* untuk kuisisioner tingkat kepentingan sebesar 0,936, nilai *cronbach's alpha* dari kuisisioner harapan pelayanan adalah 0,952, dan nilai *cronbach's alpha* dari kuisisioner kinerja pelayanan yaitu 0,895. Hasil tersebut dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,1978. Dapat dilihat bahwa ketiga kuisisioner tersebut memiliki reliabilitas karena memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari nilai r tabel.

5.2 Analisis Service Quality

Berdasarkan hasil perhitungan dari atribut yang berjumlah 27 item dan dibagikan kepada 100 responden yang merupakan konsumen/pelanggan Syariah Hotel Solo, didapatkan *gap* atau kesenjangan yang berbeda-beda dari setiap atribut kinerja pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan dengan harapan pelayanan pelanggan tersebut. Mislanya *gap* terbesar dimiliki oleh atribut dengan kode X9 yaitu fasilitas spa dan gym syariah. Hal ini berarti fasilitas spa dan gym syariah bagi pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil nilai kesenjangan dapat dilihat pada tabel 4.7.

5.3 Analisis Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan sistem koordinat berupa titik-titik di antara sumbu X dan sumbu Y. Diagram kartesius ini bertujuan untuk mengelompokkan atribut yang ada. Pembagian titik atribut menjadi 4 kuadran yang menunjukkan hubungan antara tingkat kinerja pada sumbu X dan harapan pelanggan pada sumbu Y. Data yang digunakan untuk memperoleh titik-titik tersebut merupakan hasil perhitungan nilai rata-rata skor tingkat kinerja (X) dan nilai rata-rata skor harapan (Y). Pengelompokan dengan diagram kartesius ini adalah untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki, dipertahankan, dan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepentingan pelanggan. Berdasarkan tabel 4.7, atribut dapat dikelompokkan kedalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I

Tabel 5.1 Kuadran I

No	Atribut	Kode
----	---------	------

1	Fasilitas spa dan gym syariah	X5
2	Tersedianya arah kiblat, jadwal sholat, sajadah dan Al-Qur'an pada setiap kamar	X8
3	Tersedianya kolam renang syariah	X11
4	Mengingatkan Pelanggan saat waktu sholat tiba	X14

Kuadran I merupakan daerah yang menjadi prioritas untuk dilakukannya perbaikan oleh perusahaan. Kuadran ini berisi atribut yang memiliki nilai harapan pelanggan yang tinggi sementara dalam pelaksanaannya perusahaan belum bisa memenuhi harapan pelanggan tersebut dengan kinerja yang baik. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan terhadap atribut yang berada di kuadran I agar harapan pelanggan dapat terpenuhi. Atribut yang terdapat pada kuadran I dapat dilihat pada tabel 5.1.

2. Kuadran II

Tabel 5.2 Kuadran II

No	Atribut	Kode
1	Furnitur dan dekorasi hotel bukan dari makhluk bernyawa	X1
2	Karyawan berpakaian yang sesuai dengan syariah	X2
3	Penyediaan air yang cukup untuk bersuci pada setiap toilet hotel	X6
4	Terdapat Mushola	X7
5	Kondisi hotel bersih	X10
6	Karyawan meminta maaf jika terjadi kesalahan	X12
7	Karyawan mendengarkan keluhan dengan baik	X13
8	Fasilitas penunjang hotel beroperasi 24 jam (mis: minimarket, laundry)	X16
9	Makanan dan minuman yang disajikan halal	X17
10	Makanan dan Minuman di mini bar kamar berlogo halal	X18
11	Reservasi melalui telepon dan internet mudah	X19
12	Layanan yang diberikan minim terjadi kesalahan	X20
13	Karyawan/staff cepat menanggapi keluhan konsumen	X22
14	Karyawan dan staff bersikap ramah dan sopan terhadap konsumen	X25
15	Keamanan dan kenyamanan hotel	X26

Kuadran II merupakan daerah yang berisi atribut-atribut yang dalam pelaksanaannya pelanggan memiliki harapan yang tinggi terhadap atribut tersebut dan diiringi dengan kinerja yang baik dari perusahaan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai. Untuk itu kinerja atribut yang berada dalam kuadran II harus dipertahankan oleh perusahaan. Atribut yang masuk dalam kuadran II dapat dilihat pada tabel 5.2.

3. Kuadran III

Tabel 5.3 Kuadran III

No	Atribut	Kode
1	Lift atau tangga hotel yang terpisah antara Ikhwan & Akhwat	X3
2	Lantai dan pintu masuk yang terpisah antara Ikhwan & Akhwat	X4
3	Kesesuaian promo, tarif, dan fasilitas pada media informasi (mis: website, traveloka, booking.com, dan lainnya)	X21

Kuadran III merupakan daerah yang memiliki prioritas yang kecil. Kuadran III berisi atribut yang memiliki kinerja yang rendah namun harapan pelanggan terhadap atribut tersebut juga rendah. Berdasarkan hal tersebut maka atribut yang berada pada kuadran III tidak memerlukan perhatian yang besar dari perusahaan. Atribut dalam kuadran III dapat dilihat dalam tabel 5.3.

4. Kuadran IV

Tabel 5.4 Kuadran IV

No	Atribut	Kode
1	Terdapat kran air khusus berwudhu pada setiap kamar	X9
2	Menolak pasangan hotel yang bukan muhrim	X15
3	Karyawan/staff mampu menyelesaikan permasalahan dengan cepat	X23
4	Karyawan mampu memahami dan memberikan perhatian khusus pada kebutuhan konsumen	X24
5	Kejujuran karyawan hotel	X27

Kuadran IV merupakan daerah yang berisi atribut dengan harapan pelanggan yang rendah namun kinerja pelayanan dari perusahaan yang baik. Oleh karena itu atribut pada kuadran IV dilaksanakan dengan sangat baik oleh perusahaan. Atribut pada kuadran IV dapat dilihat pada tabel 5.4.

Berdasarkan kuadran I, II, III, dan IV, atribut dalam kuadran I digunakan sebagai *input* dalam pengolahan data selanjutnya dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Atribut dalam kuadran I digunakan karena kinerja pelayanan pada atribut tersebut belum memenuhi harapan dari pelanggan.

5.4 *Quality Function Deployment*

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) diolah setelah *Servqual*. Dalam penelitian ini, QFD digunakan untuk mengembangkan kualitas pelayanan di Syariah Hotel Solo dalam

memenuhi kepuasan pelanggan dan menerjemahkan keinginan konsumen menjadi target desain bagi perusahaan guna memberikan pelayanan yang lebih baik.

5.4.1 Matriks *House of Quality*

Matriks *House of Quality* (HOQ) digunakan untuk membantu penyelesaian QFD. Matriks ini digunakan untuk mengkonversi *voice of customer* ke dalam karakteristik teknis dari sebuah produk barang atau jasa yang dihasilkan. Ada beberapa tahap dalam merancang HOQ yaitu sebagai berikut:

1. *Customer Needs*

Customer needs atau kebutuhan pelanggan merupakan atribut-atribut kebutuhan pelanggan yang harus dipenuhi oleh perusahaan yang dijadikan sebagai dasar membangun *quality function deployment*. Dalam penelitian ini, kebutuhan pelanggan didapatkan dari hasil diagram kartesius sehingga terdapat 4 atribut kebutuhan pelanggan. *Customer needs* dapat dilihat pada tabel 4.8.

a. *Importance Rating*

Importance rating merupakan tingkat kepentingan yang diperoleh berdasarkan penilaian responden terhadap atribut kualitas pelayanan Syariah Hotel Solo. Hasil pengolahan data kepentingan atribut ini dapat dilihat pada bab IV dalam tabel 4.9 dimana atribut fasilitas spa dan gym yang sesuai syariah dan atribut peralatan sholat pada kamar sama- sama memiliki nilai kepentingan 5. Sedangkan atribut kolam renang syariah dan mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba sama- sama memiliki nilai kepentingan 4.

b. Menerjemahkan *customer needs* (kebutuhan pelanggan) ke dalam kebutuhan teknis

Tahap ini merupakan salah satu tahap penting dalam penyusunan HOQ. Kebutuhan teknis merupakan penerjemahan dari kebutuhan pelanggan dalam bentuk teknis agar suatu perbaikan pelayanan dapat diimplementasikan dalam waktu berikutnya. Terdapat 4 atribut yang merupakan *customer need* yang meliputi fasilitas spa dan gym hotel yang syariah (X5), ketersediaan peralatan sholat pada setiap kamar (X8), kolam renang syariah (X11), dan mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba (X14). Pada fasilitas spa dan gym hotel yang syariah, keperluan pelanggan yaitu adanya pemisahan ruangan dan tanda petunjuk untuk masuk ruangan. Pemisahan ini bertujuan untuk menjaga privasi pelanggan sehingga pelanggan dapat menggunakan fasilitas dengan nyaman, sedangkan penunjuk ruangan berfungsi untuk mengarahkan pelanggan menuju ruangan yang tepat sehingga tidak bingung.

Atribut ketersediaan peralatan sholat pada setiap kamar juga menjadi *customer needs*. Peralatan sholat yang kurang yaitu alat sholat untuk perempuan (rukuk), maupun untuk laki-laki (sarung dan peci), serta sajadah. Dengan adanya peralatan sholat yang lengkap ini maka pelanggan dapat melaksanakan sholat dengan baik di kamar.

Atribut ketiga yaitu kolam renang syariah. Kolam renang yang saat ini ada berada di luar dan masih digunakan untuk umum (bercampur antara laki-laki dan perempuan). Hal ini secara syariah akan membuka aurat sehingga diperlukan adanya rancangan ulang kolam renang secara syariah dan pengaturan jadwal shift berenang sehingga pelanggan dapat menggunakan fasilitas dengan nyaman.

Atribut keempat yaitu mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba. Hal ini diperlukan oleh pelanggan misalnya berada di luar, sehingga pengingat waktu sholat diperlukan. Saat ini belum ada SOP mengenai karyawan hotel dapat mengingatkan pelanggan yang masih di luar mengenai jadwal sholat, atau mengenai penanda masuk waktu sholat. Adanya perbaikan SOP maka karyawan hotel dapat mengingatkan pelanggan yang masih di luar kamar mengenai jadwal sholat, dan pada saat masuk waktu sholat dapat dikumandangkan adzan.

c. Menentukan *customer needs* (hubungan kebutuhan) pelanggan dan kebutuhan teknis

Langkah selanjutnya adalah menentukan hubungan dari *customer needs* dengan *technical requirements* yang telah ditentukan. Pada tahap ini terdapat tiga simbol yang digunakan yaitu simbol ● yang menunjukkan hubungan kuat antara kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknisnya dengan nilai 9, simbol O yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan teknisnya dengan nilai 3, dan simbol Δ yang menunjukkan hubungan yang lemah antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan teknisnya dengan nilai 1. Dari matriks HOQ yang telah dibuat terdapat 7 kebutuhan yang mempunyai hubungan yang kuat, yaitu:

- a. Hubungan antara fasilitas spa dan gym hotel yang syariah dengan pengaturan jadwal pemakaian.
- b. Hubungan antara fasilitas spa dan gym hotel yang syariah dengan tanda petunjuk ruangan dan display jadwal.
- c. Hubungan antara peralatan sholat pada setiap kamar dengan memenuhi perlengkapan sholat.
- d. Hubungan antara kolam renang syariah dengan merancang ulang kolam renang.

- e. Hubungan antara kolam renang syariah dengan penjadwalan shift waktu berenang.
- f. Hubungan antara mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba dengan memperbaiki SOP karyawan.
- g. Hubungan antara mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba dengan penanda waktu sholat.

Terdapat 2 hubungan sedang yang terjadi antara kebutuhan konsumen dan kebutuhan teknis, yaitu:

- a. Hubungan antara kolam renang syariah dengan pengaturan jadwal pemakaian.
- b. Hubungan antara kolam renang syariah dengan tanda petunjuk ruangan dan display jadwal.

Terdapat 1 hubungan lemah yang terjadi antara Hubungan antara peralatan sholat pada setiap kamar dengan tanda penunjuk ruangan.

d. Menentukan target

Target merupakan suatu bentuk implementasi dari kebutuhan teknis untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan. Target ditentukan berdasarkan pengamatan di lapangan dan menyesuaikan dengan kemampuan dari perusahaan tersebut. Berikut merupakan penjelasan dari setiap target yang telah dibuat:

- 1) Target dari kebutuhan teknis pengaturan jadwal pemakaian adalah pelanggan menggunakan fasilitas dengan nyaman. Pengaturan jadwal pemakaian yang dimaksudkan adalah jadwal pemakaian gym diatur agar dapat memisahkan pemakaian pelanggan perempuan dan laki-laki yang tergabung. Tujuan dari pengaturan jadwal pemakaian ini adalah untuk menjaga privasi dan melindungi dari yang bukan mahram sehingga pelanggan dapat menggunakan fasilitas dengan nyaman. Kondisi yang saat ini ada adalah ruangan gym yang masih menjadi 1 untuk laki-laki dan perempuan sehingga tidak ada privasi yang menyebabkan adanya kurang ketidaknyamanan pelanggan yang bukan mahram.
- 2) Target dari kebutuhan teknis tanda petunjuk ruangan dan display adalah ada tanda petunjuk ruangan sehingga pelanggan tidak bingung. Hal ini berkaitan dengan ruangan gym yang cukup sulit untuk menemukannya karena tidak ada petunjuk ruangan.

Dan display jadwal yang dimaksud adalah jadwal yang telah diatur tersebut harus ditunjukkan atau dipasang agar pelanggan tahu waktu pemakaian khusus masing-masing gender.

- 3) Target dari kebutuhan teknis memenuhi perlengkapan sholat adalah seluruh perlengkapan sholat terpenuhi tiap kamar. Saat ini tidak ada perlengkapan sholat di kamar. Perlengkapan sholat hanya terdapat di mushola dan kamar tipe deluxe dan family suite. Sedangkan pelanggan yang berada di kamar standart dan superior juga memerlukan peralatan sholat. Peralatan sholat ini bisa untuk laki-laki seperti sarung dan peci, dan untuk perempuan berupa mukena. Selain itu juga diperlukan sajadah untuk menjamin tempat sholat bersih. Oleh karena itu peralatan sholat terutama di kamar membantu pelanggan merasa nyaman melaksanakan sholat di kamar.
- 4) Target dari kebutuhan teknis merancang ulang kolam renang adalah rancangan penutup pada kolam ukuran 6.1m x 12m. Rancang ulang kolam ini yaitu memberikan tembok penutup yang mengelilingi pinggiran kolam renang. Saat ini kolam masih outdoor dan terbuka untuk umum (laki-laki dan perempuan menjadi satu). Dengan adanya merancang ulang kolam renang yaitu membuat kolam renang menjadi tertutup sehingga dapat membuat pelanggan merasa nyaman.
- 5) Target dari kebutuhan teknis penjadwalan shift waktu berenang adalah pelanggan menggunakan fasilitas dengan nyaman. Penjadwalan shift ini merupakan pengaturan waktu pemakaian kolam renang. Jadwal pemakaian kolam renang khusus perempuan dan laki-laki diatur terpisah. Dengan terpisahnya jadwal pemakaian, membuat pelanggan nyaman saat berenang.
- 6) Target dari kebutuhan teknis memperbaiki SOP karyawan adalah karyawan menerapkan sesuai SOP. Pelanggan yang tidak berada di kawasan hotel seperti kolam renang, lobi, gym, atau ruangan lain terkadang lewat waktu sholat. Dengan adanya perbaikan SOP karyawan maka terdapat penambahan untuk memberitahukan waktu sholat kepada pelanggan-pelanggan tersebut.
- 7) Target dari kebutuhan teknis penanda waktu sholat adalah kumandang suara adzan. Selain memberitahukan waktu sholat dari karyawan maka terdapat penanda waktu sholat yaitu kumandang suara adzan melalui pengeras suara. Hal ini untuk memberitahukan pelanggan yang tidak mengetahui jadwal sholat.

e. Menentukan 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. Sebagai contoh adalah bobot = $(9 \times 5) + (3 \times 4) = 57$. Pada tabel 4.12 dapat dilihat bahwa bobot yang dimiliki oleh pemisah ruangan. Perhitungan yang sama juga dilakukan untuk tanda petunjuk ruangan, memenuhi perlengkapan sholat, merancang ulang kolam renang, memperbaiki SOP karyawan, dan penanda waktu sholat. Dapat dilihat bahwa bobot terbesar dimiliki oleh tanda penunjuk ruangan, sedangkan paling rendah dengan bobot yang sama yaitu merancang ulang kolam renang, memperbaiki SOP karyawan, dan penanda waktu sholat.

f. Matriks korelasi

Matriks korelasi merupakan atap dan penentu dari struktur hubungan setiap item kebutuhan teknis dalam HOQ. Berikut merupakan penjelasan dari matriks korelasi yang terbentuk dari *House of Quality* Syariah Hotel Solo:

- a. Hubungan antara pengaturan jadwal pemakaian dengan tanda penunjuk ruangan dan display jadwal

Hubungan ini bersifat positif. Positif dalam matriks korelasi ini berarti apabila pengaturan jadwal pemakaian dibuat maka terdapat tanda penunjuk ruangan dan display jadwal. Hal ini berguna untuk mengarahkan pelanggan untuk jadwal pemakaian dan arah ruangan yang dituju sehingga tidak bingung.

- b. Hubungan antara pengaturan jadwal pemakaian dengan penjadwalan shift waktu berenang

Hubungan ini bersifat positif, karena apabila penjadwalan shift waktu berenang dilakukan, maka terdapat pengaturan jadwal pemakaian untuk laki-laki dan perempuan.

- c. Hubungan antara tanda penunjuk ruangan dan display jadwal dengan merancang ulang kolam renang

Hubungan ini bersifat positif. Hal ini karena dengan merancang ulang kolam renang untuk laki-laki dan perempuan maka diperlukan juga tanda penunjuk ruangan sesuai ruangan untuk laki-laki maupun perempuan.

- d. Hubungan antara tanda penunjuk ruangan dan display jadwal dengan penjadwalan shift waktu berenang

Hubungan ini bersifat positif. Hal ini karena dengan penjadwalan shift waktu berenang untuk laki-laki dan perempuan maka diperlukan juga tanda penunjuk ruangan sesuai arah ruangan dan display jadwal ditunjukkan agar pelanggan tidak bingung.

- e. Hubungan antara merancang ulang kolam renang dengan penjadwalan shift waktu berenang

Hubungan ini bersifat positif karena dengan merancang ulang kolam renang maka diperlukan penjadwalan shift waktu berenang sesuai agar pengguna laki-laki ataupun perempuan terpisah.

- f. Hubungan antara memperbaiki SOP karyawan dengan penanda waktu sholat

Hubungan ini bersifat positif karena dengan perbaikan SOP karyawan maka terdapat tugas baru bagi karyawan untuk mengingatkan waktu sholat bagi pelanggan, termasuk penanda waktu sholat.

g. *Direction of improvement*

Arah perbaikan berdasarkan pada tabel 4.11, diketahui kebutuhan teknis pemisah ruangan, memenuhi perlengkapan sholat, merancang ulang kolam renang, penjadwalan shift waktu berenang mempunyai arah perbaikan yang berarti setiap kebutuhan teknis tersebut harus mencapai target dari masing-masing yang telah ditetapkan. Kebutuhan teknis untuk peningkatan kualitas pelayanan tanda petunjuk ruangan dan display jadwal, memperbaiki SOP karyawan, penanda waktu sholat arah perbaikan yang berarti kebutuhan teknis ini apabila semakin ditingkatkan maka akan berdampak semakin baik terhadap kepuasan pelanggan.

h. *Sales point and Goal*

Sales point adalah atribut yang dapat berpengaruh terhadap daya saing dalam peningkatan kualitas pelayanan. Terdapat 3 skala yang digunakan dalam hal 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). *Goal* merupakan suatu target peningkatan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan dari pelanggan. Penentuan nilai

goal ini merupakan subjektifitas dari perusahaan. Kebutuhan pelanggan pelayanan mengenai fasilitas spa dan gym yang sesuai syariah memiliki nilai *sales point* 1,2 dengan *goal* 5 sedangkan mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba memiliki nilai *sales point* 1,2 dengan *goal* 4. Adapun kebutuhan pelanggan mengenai peralatan sholat pada kamar dan memiliki nilai *sales point* sebesar 1,5 dengan *goal* 5, sedangkan kolam renang syariah memiliki *sales point* 1 dengan *goal* 4.

i. *Improvement Ratio*

Perhitungan *improvement ratio* dilakukan dengan cara membagi nilai *goal* dengan tingkat kepuasan pelanggan. Nilai *improvement ratio* terbesar terdapat pada atribut fasilitas spa dan gym hotel yang syariah memiliki nilai 2,049. Atribut ini merupakan *improvement ratio* terbesar. Atribut kedua yaitu peralatan sholat pada setiap kamar dengan nilai 1,603. Atribut berikutnya yaitu kolam renang syariah dengan *improvement ratio* sebesar 1,901 dan merupakan nilai terbesar kedua. Adapun nilai *improvement ratio* paling rendah yaitu mengingatkan pelanggan waktu sholat telah tiba yaitu sebesar 1,597.

j. *Row Weight*

Nilai *row weight* merupakan hasil perkalian antara *importance rating*, *sales point*, dan *improvement ratio*. Berdasarkan tabel 4.17 nilai terbesar terdapat pada fasilitas spa dan gym sesuai syariah dengan nilai *row weight* sebesar 12,295. Pada atribut kolam renang syariah merupakan nilai *row weight* paling rendah yaitu 7,605. Adapun peralatan sholat pada setiap kamar dan mengingatkan pelanggan saat waktu sholat tiba masing-masing 12,019 dan 7,668.

5.4.2 Matriks *Part Deployment*

Berdasarkan *fault tree analysis* pada matriks *part deployment* ini dapat diketahui masalah yang terdapat pada kebutuhan teknis Syariah Hotel Solo serta dapat ditentukan tindakan perbaikan. Berikut merupakan kebutuhan teknis yang didapatkan dari *customer needs* yang memiliki *row weight* yang secara signifikan lebih besar dari *customer needs* lainnya, yaitu:

1. Pengaturan jadwal pemakaian
2. Tanda penunjuk ruangan dan display jadwal
3. Memenuhi perlengkapan sholat

Kebutuhan teknis tersebut didapatkan dari matriks *House of Quality* yang dalam matriks *part deployment*. Adapun atap matriks *part deployment* merupakan identifikasi *part*

yang berguna untuk memenuhi kebutuhan teknis yang akan digunakan sebagai usulan perbaikan layanan Syariah Hotel Solo. Berikut merupakan usulan perbaikan layanan Syariah Hotel Solo:

a. Membuat jadwal pemakaian gym khusus bagi pengguna laki-laki dan perempuan

Ruangan gym masih menjadi satu ruangan baik untuk laki-laki maupun perempuan. Kondisi ini membuat risih dan tidak nyaman dalam menggunakan ruangan gym karena laki-laki dan perempuan bukan mahram menjadi satu ruangan. Pengaturan jadwal pemakaian gym khusus bagi laki-laki dan perempuan dapat memberikan privasi bagi laki-laki maupun perempuan terutama yang bukan mahram. Dengan pengaturan jadwal pemakaian ini maka pelanggan dapat merasa nyaman menggunakan ruangan gym. Berikut ini adalah usulan jadwal khusus bagi pengguna laki-laki dan perempuan setiap harinya :

Tabel 5.5 Jadwal Pemakaian Gym Syariah Hotel Solo

	Jam	Keterangan
Senin	08.00-12.00	Laki-laki
	12.00-16.00	Perempuan
	16.00-18.00	Laki-laki
	18.00-20.00	Perempuan
Selasa	08.00-12.00	Perempuan
	12.00-16.00	Laki-laki
	16.00-18.00	Perempuan
	18.00-20.00	Laki-laki
Rabu	08.00-12.00	Laki-laki
	12.00-16.00	Perempuan
	16.00-18.00	Laki-laki
	18.00-20.00	Perempuan
Kamis	08.00-12.00	Perempuan
	12.00-16.00	Laki-laki
	16.00-18.00	Perempuan
	18.00-20.00	Laki-laki
Jum'at	08.00-12.00	Laki-laki
	12.00-16.00	Perempuan
	16.00-18.00	Laki-laki
	18.00-20.00	Perempuan
Sabtu	08.00-12.00	Perempuan
	12.00-16.00	Laki-laki
	16.00-18.00	Perempuan
	18.00-20.00	Laki-laki
Minggu	08.00-12.00	Perempuan
	12.00-16.00	Laki-laki
	16.00-18.00	Perempuan
	18.00-20.00	Laki-laki

b. Menyediakan tanda petunjuk berupa simbol dan jadwal pemakaian ditunjukkan

Setiap ruangan memerlukan arah penunjuk, termasuk ruangan gym. Adanya penunjuk ini maka pelanggan dimudahkan untuk mengetahui lokasi ruangan. Tanda penunjuk ini dapat berupa arah panah menunjuk arah ruangan disertai dengan tulisan atau simbol sesuai *gender* (laki-laki atau perempuan). Jadwal yang telah dibuat harus ditunjukkan ke pelanggan, yaitu dengan di pasang di dinding atau pintu ruangan gym. Pada setiap kamar juga harus dilengkapi jadwal pemakaian gym, berupa *print out* seperti brosur yang ditaruh di atas meja atau dipasang pada dinding atau sekitar perabotan kamar hotel.

c. Penambahan perlengkapan sholat dan jadwal sholat pada setiap kamar

Perlengkapan peralatan sholat di setiap kamar memberikan keringanan bagi pelanggan untuk lebih nyaman melaksanakan sholat, tidak perlu meminjam peralatan sholat ke mushola. Hal ini memberikan kenyamanan bagi pelanggan.