



**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA
HOTEL “ISTANA HOTEL” DI JEMBER**

SKRIPSI

**Oleh
M. Sholeh Ibnu Affan
(090910202087)**

Dosen Pembimbing I : Drs. Suhartono, M.P

Dosen Pembimbing II : Drs. I. Ketut Mastika, M.M

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA
HOTEL “ISTANA HOTEL” DI JEMBER**

Quality Services Control At The “Istana Hotel” Hotel In Jember

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

M. Sholeh Ibnu Affan
090910202087

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. H. Abdul Wafi dan Hj. Aini Faridah, ayah dan ibu tercinta yang telah memberikan pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, kasih sayang, motivasi dan do'a yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studi yang saya raih saat ini;
2. Keluarga tersayang terima kasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilan selama ini;
3. Guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi yang telah menuntun, membimbing dan memberikan ilmunya dengan penuh kesabaran;
4. Almamater yang saya banggakan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTTO

لا يكلف الله نفساً إلا وسعها....

“Allah tidak membebani seseorang diluar kemampuannya...”
(Surat *Al-Baqarah* ayat 286)

Sumber: <http://www.dakwatuna.com/2008/07/21/829/allah-swt-tidak-membebani-seseorang-diluar-kemampuannya/#ixzz3IdkBw2DK>

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Sholeh Ibnu Affan

Nim : 090910202087

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Pengendalian Kualitas Pelayanan pada Hotel "Istana Hotel" di Jember" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Nopember 2014

Yang menyatakan,

M. Sholeh Ibnu Affan

NIM. 090910202087

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA
HOTEL “ISTANA HOTEL” DI JEMBER**

Quality Services Control At the “Istana Hotel” Hotel In Jember

SKRIPSI

Oleh

**M. Sholeh Ibnu Affan
090910202087**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Suhartono, MP
Dosen Pembimbing Anggota : Drs. I. Ketut Mastika, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengendalian Kualitas Pelayanan Pada Hotel "Istana Hotel" di Jember" telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari, tanggal : Selasa, 18 Nopember 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:
Ketua

Dr. Djoko Poernomo, M.Si
NIP. 196002191987021001

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Drs. Suhartono, MP.
NIP. 196002141988031002

Drs. I. Ketut Mastika, MM.
NIP. 195905071989031002

Anggota I

Drs. Sugeng Iswono, MA.
NIP. 195402021984031004

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 19520727 198103 1003

RINGKASAN

Pengendalian Kualitas Pelayanan Pada Hotel “Istana Hotel” di Jember; M. Sholeh Ibnu Affan, 090910202087; 2014: 92 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perkembangan industri jasa perhotelan saat ini sangat pesat dengan didorongnya pembangunan pusat bisnis, pemerintahan serta industri pariwisata di Jember. Hal ini menjadi perhatian pelaku usaha perhotelan untuk dapat menonjolkan kualitas pelayanannya sebagai daya saing serta daya tarik bagi setiap calon pengguna jasa hotel. Salah satu tindakan yang dilakukan adalah dengan pengendalian kualitas pelayanan. Begitu halnya dengan Hotel “Istana Hotel” di Jember, dimana hotel tersebut melakukan pengendalian kualitas pelayanan agar senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan pengendalian kualitas pelayanan yang dilakukan Hotel “Istana Hotel”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang melihat kejadian-kejadian pada objek penelitian secara natural. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Snowball Sampling*. Untuk tahap pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pada Hotel “Istana Hotel” mencakup 5 dimensi yaitu, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap/responsif), *assurance* (kepastian/jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti langsung/nyata). Pada masing-masing dimensi tersebut terdapat beberapa poin yang menggambarkan pelayanan yang dilakukan Hotel “Istana Hotel” kepada setiap tamu. Pengendalian yang dilakukan tercakup dalam setiap pelayanan agar bisa menjaga, memperbaiki, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Selain itu, Hotel “Istana Hotel” juga memiliki alat kontrol berupa kertas saran yang bertujuan untuk mengetahui respon tamu terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan selama berada disini.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengendalian Kualitas Pelayanan Pada Hotel "Istana Hotel" Jember". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. Suhartono, M.P., selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
2. Drs. I. Ketut Mastika, M.M., selaku Dosen Pembimbing anggota yang telah memberikan pengarahan serta bimbinganya selama penulisan skripsi;
3. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku dosen wali yang memberikan arahan dan bimbingan selama penulis belajar di bangku kuliah;
4. Bapak Triyogo Satrio selaku Operational Manager dan para karyawan Hotel "Istana Hotel" yang telah memberikan informasi dan pelayanan luar biasa selama penulis melakukan penelitian disana demi terselesaikannya skripsi ini;
5. Rekan-rekan Sadam, Mahfud, Hendro, Badrid, Ropek, Zen, Cacing, Dadang, Aqiq dan Vony, terima kasih sudah sering meluangkan waktunya berkumpul untuk diskusi bersama demi terselesainya skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Nopember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Definisi Kualitas	10
2.1.2 Definisi Jasa Pelayanan	14
2.1.3 Definisi Kualitas Jasa Pelayanan	18
2.2 Karakteristik Jasa/Layanan	23
2.2.1 Proses Jasa	24
2.2.2 Variasi Jasa.....	27
2.3 Pengendalian	28
2.4 Pengertian Hotel dan Ruang Lingkup Hotel	31
2.4.1 Pengertian Hotel	31
2.4.2 Fasilitas Usaha Hotel	32
2.4.3 Klasifikasi Usaha Hotel	33

2.4.4	Produk Usaha Hotel	36
2.4.5	Model Pelayanan Hotel.....	37
2.4.6	Penyusunan Pedoman Sistem dan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP)	40
2.5	Tinjauan Penelitian Terdahulu	42
BAB 3.	METODE PENELITIAN.....	44
3.1	Tipe penelitian	45
3.2	Tahap Persiapan.....	46
3.3	Tahap Pengumpulan Data.....	49
3.4	Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data	59
3.5	Tahap Analisis Data	51
3.6	Tahap Penarikan Kesimpulan	53
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.1	Sejarah Hotel.....	54
4.1.2	Visi dan Misi Hotel	55
4.1.3	Fasilitas yang Disediakan	55
4.1.4	Struktur Organisasi	58
4.1.5	Pembagian Jam Kerja	61
4.1.6	Jumlah Karyawan Hotel.....	62
4.1.7	Sistem Upah.....	63
4.2	Kebijakan Hotel “Istana Hotel” Dalam Pengendalian Kualitas Pelayanan.....	63
4.3	Pengendalian Kualitas Pelayanan Yang Dilakukan Hotel “Istana Hotel”	66
4.3.1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	67
4.3.2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap/Responsif).....	70
4.3.3	<i>Assurance</i> (Kepastian/Jaminan)	72
4.3.4	<i>Empathy</i> (Empati)	76
4.3.5	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung/Nyata)	77
4.4	Kendala-kendala yang Dihadapi Hotel “Istana Hotel” dalam	

Pengendalian Kualitas Pelayanan	81
4.5 Interpretasi	83
4.6 Matriks Analisis	87
BAB 5. PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar perhotelan di Kabupaten Jember.....	6
2.1 Contoh cara konsumen menilai lima dimensi kualitas jasa	23
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	43
2.2 Prakarsa penanganan variasi	29
3.1 Analisis domain pengendalian kualitas pelayanan pada Hotel “Istana Hotel” di Jember..	52
3.2 Analisis taksonomi pengendalian kualitas pelayanan pada Hotel “Istana Hotel” di Jember.....	52
4.1 Jumlah karyawan Hotel “Istana Hotel” Jember	62
4.2 Matriks analisis domain	87
4.3 Matriks analisis taksonomi	88

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Proses Generik	26
2.3 Model pelayanan hotel	39
4.1 Struktur organisasi Istana Hotel Jember	58