

Mengukur Kualitas Pelayanan Tamu Pada Residence Hotel Syariah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis

Measuring Guest Service Quality at Residence Syariah Hotels Using the Importance Performance Analysis Method

Krisna Bayu^a, Linda Wahyuni^b

^aJurusan Sistem Informasi Universitas Potensi Utama

^bDosen Jurusan Sistem Informasi Universitas Potensi Utama

Universitas Potensi Utama, K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A Tj. Mulia – Medan

Krisnabayu751@gmail.com¹, Lindawahyuni391@gmail.com²

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja yang bisa dianjurkan oleh seseorang pada orang lain. Langkah kegiatan yang tidak berupa dan tidak memengaruhi kepemilikan siapapun dan hal apapun merupakan sebuah tujuan dari kinerja. Tindakan yang dilakukan oleh pihak penjual kepada pembeli supaya menepati keinginan dan kebutuhan nasabah merupakan poin utama dari sebuah pelayanan Residence Hotel Syariah merupakan titik awal keberangkatan ideal Anda untuk berwisata di Medan. Hotel ini terletak 3,1 km dari pusat kota dan menyediakan aksesibilitas ke fasilitas kota yang penting. Saat ini Residence Hotel Syariah belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan, sehingga perusahaan belum mengetahui tingkat kepuasan tamu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel seperti pelayanan Front office 24 jam, pelayanan bell boy, pelayanan customer service, penyediaan wifi gratis, penyediaan parkir gratis, dll. Residence Hotel Syariah sangat membutuhkan sistem yang dapat mengukur kualitas pelayanan. Sistem yang akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database. Sistem yang dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh tamu. Sistem yang dibuat menerapkan metode Importance Performance Analysis yang dapat membantu untuk melakukan pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner

Kata kunci: Residence Hotel Syariah, Kualitas Pelayanan, Metode Importance Performance Analysis

ABSTRACT

Service quality is a performance that can be recommended by someone to others. Action steps that do not form and do not affect the ownership of anyone and anything are an objective of performance. Actions taken by the seller to the buyer in order to fulfill the desires and needs of customers are the main points of a Sharia Residence Hotel service, which is your ideal starting point for traveling in Medan. The hotel is located 3.1 km from the city center and provides accessibility to important city amenities. Currently Residence Hotel Syariah has never measured service quality, so the company does not yet know the level of guest satisfaction related to the quality of services provided by the hotel such as 24-hour front office service, bell boy service, customer service, providing free wifi, providing free parking, etc. Residence Hotel Syariah really needs a system that can measure service quality. The system to be created uses the PHP and MySQL programming languages as databases. The system created displays a questionnaire that will be filled out by guests. The system created applies the Importance Performance Analysis method which can help to collect data taken through questionnaires

Keywords: Residence Hotel Syariah, Service Quality, Importance Performance Analysis Method

*Info Artikel :**Disubmit: 22 Februari 2023**Direview: 5 Maret 2023**Diterima : 2 April 2023*

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Residence Hotel Syariah merupakan titik awal keberangkatan ideal Anda untuk berwisata di Medan. Hotel ini terletak 3,1 km dari pusat kota dan menyediakan aksesibilitas ke fasilitas kota yang penting. Pelayanan yang diberikan oleh Residence Hotel Syariah berupa pelayanan Front office 24 jam, pelayanan bell boy, pelayanan customer service, penyediaan wifi gratis, penyediaan parkir gratis, dll. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah sesuai prosedur perhotelan bukan berarti mengesampingkan kualitas pelayanannya. Pelayanan yang diberikan juga menjadi ukuran kepuasan tamu sebagai tolak ukur kinerja pada Residence Hotel Syariah.[1]

Berdasarkan pengamatan dilakukan oleh penulis, bahwa pelayanan yang sudah diberikan Residence Hotel Syariah belum optimal. Masih adanya keluhan Tamu tentang pelayanan yang sudah diberikan selama ini, keluhan yang dimaksud seperti, kamar hotel berbau menyengat, Koneksi WI-FI lambat di dalam kamar, Luas kamar tidak sesuai pemesanan, Susunan parkir yang berantakan, Pelayanan customer service yang kurang baik. Faktor-faktor tersebut dapat mengakibatkan daya minat tamu yang ingin berkunjung berkurang. [2]

Dian Jingga Permana, 2018, dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Konsumen melalui Metode importance Performance Analysis di CV Meat Ball Foods Bekasi”. Penelitian ini menghasilkan di mana pelanggan masih belum puas terhadap persepsi dimensi kualitas, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan sebesar $0,97 < 1$ dengan nilai gap kesenjangan kualitas sebesar -0,13 terhadap 30 atribut dimensi kualitas. Prioritas utama yang harus diperbaiki terutama pada atribut kepuasan harga (B1), penjelasan keterangan PT (B6), logo standar SNI (B9) dan keterangan komposisi (B11). [3]

Dina Lusianti, 2017, dengan judul penelitian “Pengukuran kepuasan peserta JKN melalui pendekatan Importance Performance Analysis”. Penelitian ini menghasilkan nilai indeks kepuasan Peserta JKN Cabang Pati sebesar 88,85 persen dan kemampuan petugas kantor BPJS Kesehatan dalam memberikan kepastian waktu saat sistem mengalami kendala menjadi hal yang penting sebagai upaya peningkatan kepuasan Peserta JKN Cabang Pati. [4]

Azizatul Hamidiyah, dkk, 2018, dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Menggunakan Metode Importance Performance Analysis”. Penelitian ini menghasilkan perhitungan gap antara rata-rata harapan dan realita menunjukkan masih adanya gap walau tidak terlalu signifikan yaitu -0,40. Hal ini menunjukkan ibu hamil belum puas terhadap pelayanan yang diberikan pada pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih. Hasil analisis IPA menunjukkan secara keseluruhan pada 5 dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible (43 indikator pelayanan) terdapat 7 pelayanan yang perlu ditingkatkan dan 15 kualitas pelayanan ANC yang perlu dipertahankan. [5]

Hertiana Ikasari, 2017, dengan judul penelitian “Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan Importance Performance Analysis”. Penelitian ini menghasilkan meningkatkan pelayanan di tempat wisata dan penanganan keluhan wisatawan dengan cara perbaikan kualitas SDM, salah satunya memberikan pelatihan service excellent kepada pengelola obyek wisata, melakukan promosi di berbagai kota tentang pariwisata kota Semarang dan event-event pariwisata

di Kota Semarang melalui web, baliho, dll. Meningkatkan pertunjukan kesenian tradisional yang mencerminkan budaya lokal Kota Semarang untuk skala nasional dan internasional. Peningkatan pemeliharaan dan manajemen wisata budaya asli sebagai daya tarik kota Semarang yang melibatkan seluruh stakeholder. [6]

Gracecilla Aprillia Immanuel, 2020, dengan judul penelitian “Implementasi metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik”. Penelitian ini menghasilkan Universitas Ma Chung dapat melakukan pengembangan terhadap sistem informasi akademik yang saat ini digunakan yaitu MAC IS. Selain itu tetap mempertahankan kinerja indikator yang dianggap sudah cukup baik dalam memberikan kinerja dan sesuai dengan kepentingannya. Untuk penelitian selanjutnya untuk menambahkan atau mengembangkan variabel dan instrumen kuesioner dengan metode yang lain yang sekiranya tidak ada dalam penelitian ini. Selain itu untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan pengukuran Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Ma Chung pada lingkup atau domain MAC IS lainnya. [7]

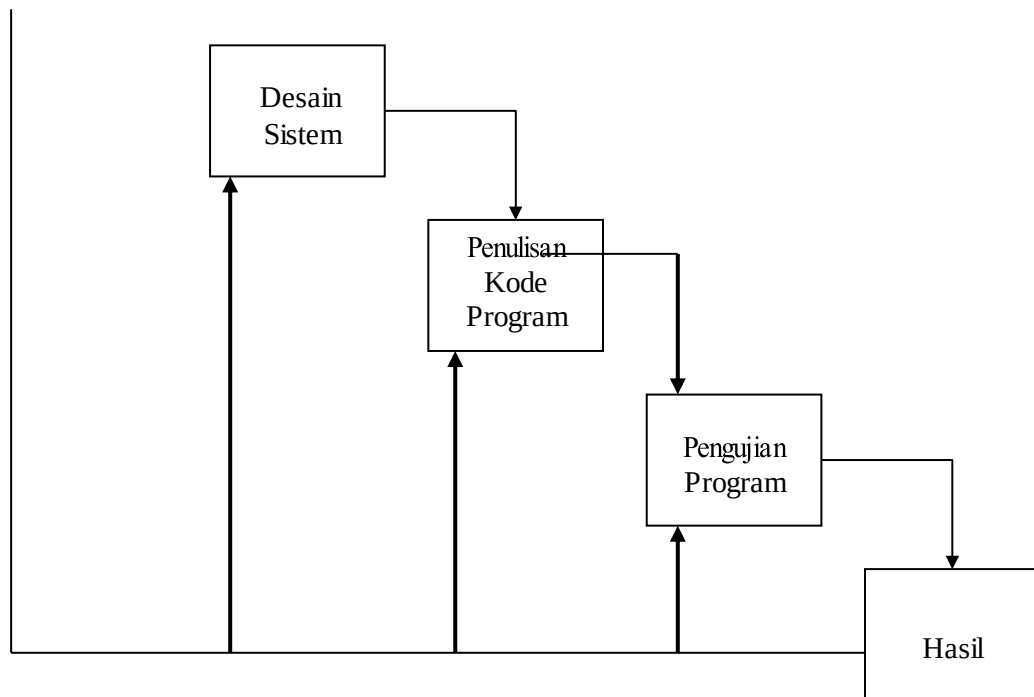
Syahputra, Hadi, et al, (2020) dengan judul penelitian “Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian”. Penelitian ini menghasilkan Pengukuran kualitas kinerja Sistem Informasi Ulangan Harian SMA N 9 Padang yang diproses menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) secara total berada pada level antara 52% - 68% yaitu 57,09% dan dengan kategori kinerja yaitu Cukup Baik. Dari hasil tersebut diperoleh 9 atribut dengan hasil rendah yaitu pertanyaan 1 nilai 41%, pertanyaan 2 nilai 48,42% , pertanyaan 3 nilai 49%, pertanyaan 4 nilai 50,49%, pertanyaan 6 nilai 50% , pertanyaan 7 nilai 50%, pertanyaan 9 nilai 48,48%, pertanyaan 18 nilai 39,92% dan pertanyaan 19 nilai 29,06%. [8]

Nurlatifah, M, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam (TWA) Gunung TangkubanPerah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”. Penelitian ini menghasilkan Pada variabel kualitas pelayanan di Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perahu memiliki kinerja yang termasuk kategori puas dengan skor 69,5% dan memiliki harapan yang dianggap penting dengan skor 80,4%. Artinya kualitas pelayanan yang ada memuaskan namun belum memenuhi harapan dari pengunjung. [9]

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Residence Hotel Syariah sangat membutuhkan sistem yang dapat mengukur kualitas pelayanan. Sistem yang akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database. Sistem yang dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh tamu. Sistem yang dibuat menerapkan metode Importance Performance Analysis yang dapat membantu untuk melakukan pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga Residence Hotel Syariah dapat mengetahui apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. [10]

2. METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian ini digunakan teknik-teknik analisis, klasifikasi masalah, terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan skripsi yang penulis buat. Langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk mencapai tujuan perancangan ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Diagram Waterfall

Keterangan :

a. Analisa Kebutuhan

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai pelanggan dan dimensi-dimensi kuesioner. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data yang terkait dengan kualitas pelayanan dan metode Importance Performance Analysis.

b. Desain Sistem

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan pembuatan sistem mengukur kualitas pelayanan tamu pada Residence Hotel Syariah dengan menggunakan model perancangan Unified Modelling Language (UML) yaitu use case diagram, activity diagram, sequence diagram dan class diagram.

c. Penulisan Kode Program

Pada tahap ini desain sistem akan diimplementasikan ke dalam kode program. Penulisan kode program merupakan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Pemrograman dimulai dengan menggunakan pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.

d. Pengujian Program

Berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam pembuatan alat serta tahapan-tahapan pengujian yang dilakukan untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang yaitu menganalisis beberapa kesalahan yang ada pada sistem yang lama dan melakukan pengujian aplikasi yang baru untuk meminimalisir kesalahan yang ada.

e. Hasil

Pada tahap ini program akan diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan tamu. Kemudian program akan secara otomatis menampilkan hasil berupa penilaian kualitas pelayanan tamu

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Studi Kasus

Residence Hotel Syariah merupakan titik awal keberangkatan ideal Anda untuk berwisata di Medan. Hotel ini terletak 3,1 km dari pusat kota dan menyediakan aksesibilitas ke fasilitas kota yang penting. Pelayanan yang diberikan oleh Residence Hotel Syariah berupa pelayanan Front office 24 jam, pelayanan bell boy, pelayanan customer service, penyediaan wifi gratis, penyediaan parkir gratis, dll. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah sesuai prosedur perhotelan bukan berarti mengesampingkan kualitas pelayanannya. Pelayanan yang diberikan juga menjadi ukuran kepuasan tamu sebagai tolak ukur kinerja pada Residence Hotel Syariah.

Berdasarkan pengamatan dilakukan oleh penulis, bahwa pelayanan yang sudah diberikan Residence Hotel Syariah belum optimal. Masih adanya keluhan Tamu tentang pelayanan yang sudah diberikan selama ini, keluhan yang dimaksud seperti, kamar hotel berbau menyengat, Koneksi WI-FI lambat di dalam kamar, Luas kamar tidak sesuai pemesanan, Susunan parkir yang berantakan, Pelayanan customer service yang kurang baik. Faktor-faktor tersebut dapat mengakibatkan daya minat tamu yang ingin berkunjung berkurang.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Residence Hotel Syariah sangat membutuhkan sistem yang dapat mengukur kualitas pelayanan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh tamu dan sistem yang akan dirancang menggunakan perancangan UML (Unified Modelling Language). Sistem yang dibuat menerapkan metode Importance Performance Analysis yang dapat membantu untuk melakukan pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga perusahaan dapat mengetahui apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Adapun analisa input mengukur kualitas pelayanan tamu pada Residence Hotel Syariah dapat dilihat pada Gambar III.1 berikut :



Residence Hotel
Jl. Tengah No. 1 Kelurahan Masjid, Medan Kota
Tlp : (061) 7321249 / HP : 0852 6284 1495
Website : www.residencehotelmedan.com

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN TAMU

IDENTITAS TAMU

Nama Tamu : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 17 Tahun – 25 Tahun ☐ 26 Tahun – 35 Tahun
☐ 36 Tahun – Keatas

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Buruh ☐ Pedagang
☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Tidak Bekerja

Keterangan:
TP = Tidak Puas KP = Kurang Puas CP = Cukup Puas
P = Puas SP = Sangat Puas

*) Beri tanda centang (✓) pada penilaian yang sesuai dengan pendapat anda.

No	Dimensi	Pertanyaan	PENILAIAN										
			Kinerja					Harapan					
			TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP	
1	Responsiveness / Daya Tanggap	Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti : fasilitas kamar hotel, kolam renang, tempat olahraga, restoran, fasilitas bisnis pertokoan dan hiburan beserta layanannya keluarga.											
2	Reliability / Keandalan	Kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan dalam dan luar hotel. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.											
3	Integrity / Bukti Tanggung	Karyawan dalam menjelaskan informasi mengenai hotel secara akurat.											
4	Assurance / Jaminan	Daya tanggap (kecepatan) karyawan dalam melayani tamu hotel. Kesediaan dan kemauan karyawan jika terjadi kesalahan dalam melayani tamu hotel.											
5	Empathy / Empati	Keracunan dan kesopanan karyawan dalam melayani tamu hotel. Area area yang tidak terawat di hotel. Perhatian karyawan dalam menangani konsumen yang menginap di hotel dan waktu kesediaan waktu karyawan, khusus untuk membantu. Kesediaan karyawan terhadap konsumen yang menginap di hotel.											

Gambar 2. Data Kuesioner Kualitas Pelayanan Tamu
(Sumber: Residenci Hotel Syariah)

Adapun laporan Data Kusioner yang telah diisi tamu dapat dilihat pada gambar III.2 berikut ini:

Residence Hotel

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN TAMU

IDENTITAS TAMU

Nama Tamu: _____ Jenis Kelamin: ☐ Laki-Laki ☒ Perempuan

Umur: ☒ 17 Tahun – 25 Tahun ☐ 26 Tahun – 35 Tahun
☐ 36 Tahun – Keatas

Pekerjaan: ☐ PNS ☐ Buruh ☐ Pedagang
☒ Pelajar/Mahasiswa ☐ Tidak Bekerja

Keterangan:
TP = Tidak Penuh KP = Kurang Penuh CP = Cukup Penuh
P = Penuh SP = Sangat Penuh

** Beri tanda centang (✓) pada pernyataan yang sesuai dengan pendapat Anda*

No	Stimulus	Pernyataan	PENILAIAN										
			Kinerja					Harapan					
			TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP	
1	Kebersihan Kamar / Ruang Tamu	Kondisi kamar yang nyaman, bersih, rapi, dan terawat. Fasilitas kamar memadai dan nyaman. Kamar dan kamar mandi bersih, rapi, dan terawat. Kamar dan kamar mandi bersih, rapi, dan terawat.											
2	Kebersihan / Kebersihan Kamar	Kondisi kamar yang nyaman, bersih, rapi, dan terawat. Fasilitas kamar memadai dan nyaman. Kamar dan kamar mandi bersih, rapi, dan terawat.											
3	Kebersihan / Kebersihan Kamar	Kondisi kamar yang nyaman, bersih, rapi, dan terawat. Fasilitas kamar memadai dan nyaman. Kamar dan kamar mandi bersih, rapi, dan terawat.											
4	Kebersihan / Kebersihan Kamar	Kondisi kamar yang nyaman, bersih, rapi, dan terawat. Fasilitas kamar memadai dan nyaman. Kamar dan kamar mandi bersih, rapi, dan terawat.											
5	Kebersihan / Kebersihan Kamar	Kondisi kamar yang nyaman, bersih, rapi, dan terawat. Fasilitas kamar memadai dan nyaman. Kamar dan kamar mandi bersih, rapi, dan terawat.											

Gambar 3. Data Kuesioner Yang Telah Diisi Tamu
(Sumber: Residence Hotel Syariah)

Tabel 1. Identifikasi Tamu

No.	Karakteristik Konsumen	Kelompok	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	0,61
		Perempuan	23	0,39
2	Umur	17-25	24	0,4
		26-35	20	0,33
		36 – keatas	16	0,27
3	Pekerjaan	PNS	18	0,3
		Buruh	30	0,5
		Pedagang	3	0,05
		Pelajar/Mahasiswa	8	0,13
		Tidak Bekerja	1	0,02

a. Hasil Pengisian Kuesioner

Tabel 2. Hasil Pengisian Kuesioner

No	Dimensi	Pertanyaan	Penilaian									
			Kinerja					Harapan				
			TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP

1	<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti: fasilitas kamar hotel, kolam renang, tempat olahraga, restoran, fasilitas bisnis pertokoan dan hiburan beserta layanan keluarga.	2	9	14	12	23	0	2	38	11	9
		Kondisi fisik bangunan,	3	12	7	17	21	0	2	27	19	12
		kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan dalam dan luar hotel.										
2	<i>Realibility / Kehandalan</i>	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	1	12	10	12	25	0	5	23	15	17
		Karyawan dalam menjelaskan informasi mengenai hotel secara akurat	0	3	10	21	26	0	0	31	20	9
3	<i>Tangible /Bukti Langsung</i>	Daya tanggap (kecekatan) karyawan dalam melayani tamu hotel.	5	7	21	16	11	0	1	24	17	18
		Kesadaran dan kemauan karyawan jika terjadi kesalahan dalam melayani tamu hotel.	2	4	5	18	31	0	0	21	24	15
4	<i>Assurance / Jaminan</i>	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani tamu hotel	1	2	19	21	17	0	1	16	26	17
		Rasa aman menginap di hotel	0	0	25	23	12	0	0	21	18	21

5	Empathy / Empati	Perhatian karyawan dalam menangani konsumen yang menginap di hotel dan waktu kesediaan waktu karyawan, khusus untuk memandu.	0	3	17	26	14	0	1	24	28	7
		Keakraban karyawan terhadap konsumen yang menginap di hotel.	0	1	24	12	23	0	1	22	24	13

a. Perhitungan Metode *Importance Performance Analysis*

tingkat Kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Rumus

$$\text{Kinerja (X)} = \frac{(1 \cdot \text{TP}) + (2 \cdot \text{KP}) + (3 \cdot \text{CP}) + (4 \cdot \text{P}) + (5 \cdot \text{SP})}{n}$$

$$\text{Harapan (Y)} = \frac{(1 \cdot \text{TP}) + (2 \cdot \text{KP}) + (3 \cdot \text{CP}) + (4 \cdot \text{P}) + (5 \cdot \text{SP})}{n}$$

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Kinerja (X)}}{\text{Harapan (Y)}} * 100\%$$

Keterangan:

TP = Tidak Puas

KP = Kurang Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

n = Jumlah Responden

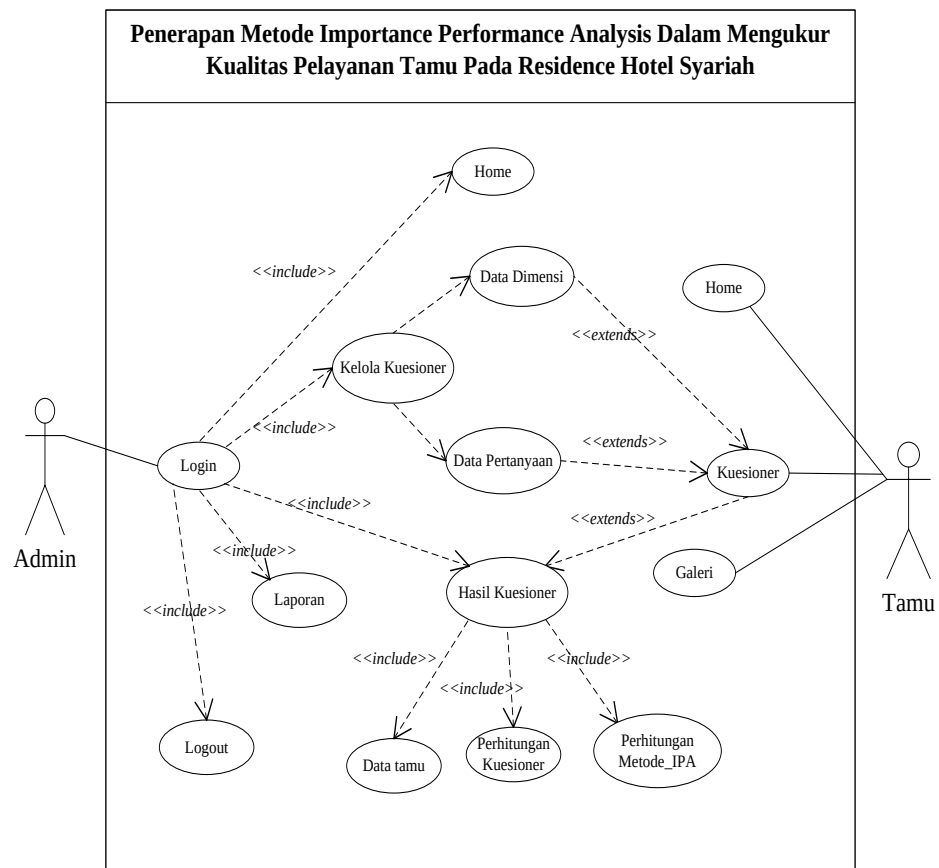
Berikut ini merupakan hasil dari perhitungan metode Importance Performance Analysis dari hasil penilaian tamu melalui pengisian kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel III.3 berikut:

Tabel.3. Hasil Perhitungan Metode IPA

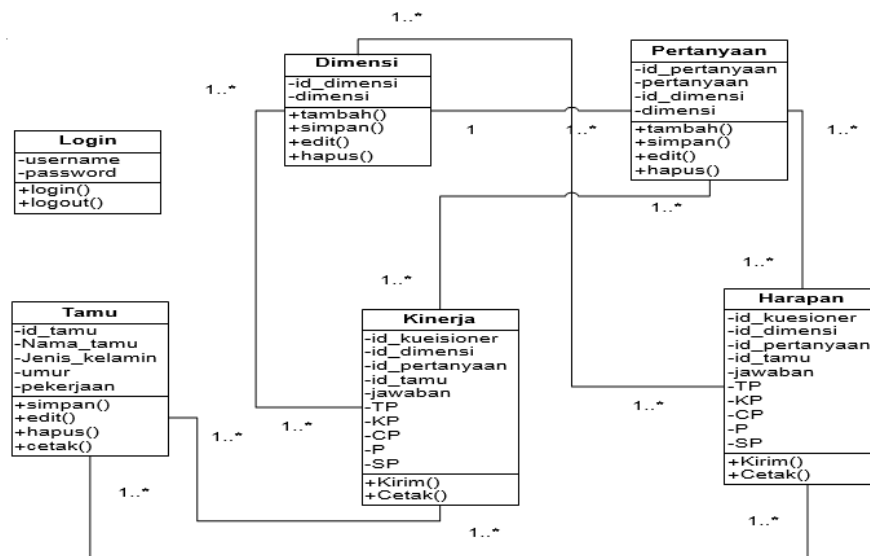
No	Dimensi	Pertanyaan	Penilaian			
			Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan	Tk (%)	Ket

1	Responsiveness / Daya Tanggap	Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti: fasilitas kamar hotel, kolam renang, tempat olahraga, restoran, fasilitas bisnis pertokoan dan hiburan beserta layanan keluarga.	3,75	3,52	1,07	Puas
		Kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan dalam dan luar hotel.	3,68	3,68	1,00	Puas
2	Realibility / Kehandalan	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	3,80	3,73	1,02	Puas
		Karyawan dalam menjelaskan informasi mengenai hotel secara akurat	4,17	3,63	1,15	Puas
3	Tangible /Bukti Langsung	Daya tanggap (kecekatan) karyawan dalam melayani tamu hotel.	3,35	3,87	0,87	Tidak Puas
		Kesadaran dan kemauan karyawan jika terjadi kesalahan dalam melayani tamu hotel.	4,20	3,90	1,08	Puas
4	Assurance / Jaminan	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani tamu hotel	3,85	3,98	0,97	Tidak Puas
		Rasa aman menginap di hotel	3,78	4,00	0,95	Tidak Puas
5	Empathy / Empati	Perhatian karyawan dalam menangani konsumen yang menginap di hotel dan waktu kesediaan waktu karyawan,khusus untuk memandu.	3,85	3,68	1,05	Puas
		Keakraban karyawan terhadap konsumen yang menginap di hotel.	3,95	3,82	1,03	Puas
Total Rata-Rata			3,84	3,78	1,02	Puas

B. Desain Sistem



Gambar 4. Use Case Diagram



Gambar 5. Class Diagram

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi kepuasan Tamu pada Residence Hotel Syariah dengan menggunakan metode importance performance analysis berbasis web maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di Residence Hotel Syahriah memudahkan Tamu dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
- Dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis dalam perancangan sistem kepuasan Tamu pada Residence Hotel Syahriah, diharapkan dapat membantu Residence Hotel Syahriah untuk menghasilkan laporan kepuasan Tamu yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
- Dengan adanya aplikasi kepuasan Tamu pada Residence Hotel Syahriah untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, dapat mengetahui apakah Tamu puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Saran

Setelah dilakukan penelitian dan penerapan pada aplikasi perangkat lunak yang telah dibuat, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna untuk perkembangan aplikasi ini. Berikut yang masih perlu dikembangkan lagi, agar kinerja aplikasi ini lebih optimal untuk dilaksanakan:

- Aplikasi yang di buat oleh penulis hanya mencakup tentang penilaian kepuasan Tamu pada Residence Hotel Syariah yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode Importance Perfomance Analysis, sehingga dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan.
- Untuk pengembangan aplikasi ini dimasa yang akan datang, diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail dan lengkap sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat.

3. Untuk kedepannya, agar aplikasi kepuasan Tamu menghasilkan output yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Hamidiyah, A, 2018. Dengan judul “Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Menggunakan Metode Importance Performance Analysis”, ISBN 978-602-6988-58-4
- [2] Ikasari, H, 2017. Dengan Judul “Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan Importance Performance Analysis”, ISBN: 9-789-7936-499-93
- [3] Immanuel, A, G. 2020. Dengan Judul “Implementasi Metode Importance Performance Anlysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik”, Volume 3 Nomor 2
- [4] Jazuli, M, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan Importance Performance Analysis Di PT. XYZ”, Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, Vol. 01, No. 01
- [5] Lusianti, D, 2017. Dengan Judul “Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance Performance Analysis”, Volume XVI, No. 1
- [6] Noer, R, L, 2016. Dengan Judul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)”, Journal of Research and Technologies, Vol. 2 No. 1
- [7] Nurlatifah, M, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), Vol. 4, No. 3
- [8] Permana, J, D, 2018. Dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Melalui Metode Importance Performance Analysis Di CV Meat Ball Foods Bekasi”, Seminar Nasional dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian & Pengabdian kepada Masyarakat
- [9] Rahayu, F, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Fuzzy Servqual, Importance Performance Analisis (IPA) dan Regresi Linier Berganda Di Pasar Swalayan Giant”, E-ISSN:2621-9794, Vol.6 No.1
- [10] Suhendra, A, 2016. Dengan Judul “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)”, Jurusan Teknik Sipil Itenas, Vol. 2 No.2
- [11] Taflikhati, Maya Naimatu, And Dila Seltika Canta. "Penerapan Metode Importance Performance Analysis Untuk Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Google Classroom." *Jurnal Sosial Teknologi* 2.4 (2022): 361-369.
- [12] Syahputra, Hadi, Agung Ramadhanu, And Ramdani Bayu Putra. "Similarity: Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian."
- [13] Azmi, R. K., Krisnanik, E., & Indarso, A. O. (2021, July). Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. In *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Bidang Ilmu Komputer Dan Aplikasinya* (Vol. 2, No. 1, Pp. 353-362).

- [14] Setyoko, A. B. (2022). *Penerapan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Perbaikan Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Ukm Indah Catering* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- [15] Ahdita, G. D. (2022). *Penerapan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis Dan Quality Function Deployment Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Program Studi Teknik Industri Unissula Semarang* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).