

# **LAPORAN STUDI LITERATUR**

**ATRIBUT-ATRIBUT KUALITAS LAYANAN YANG MENJADI  
PRIORITAS UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI INDUSTRI PERHOTELAN**



Disusun oleh:

Nama : Amonius A.T

NRP : 5303017028

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Studi Literatur dengan judul **Atribut-Atribut Kualitas Layanan yang Menjadi Prioritas untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Industri Perhotelan** telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Amonius A.T

NRP : 5303017028

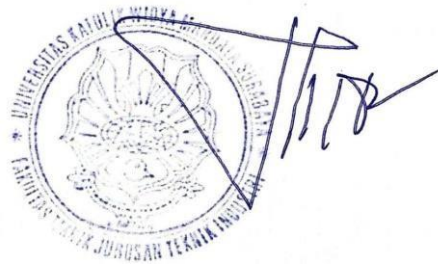
Telah menyelesaikan sebagian kurikulum Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 16 Januari 2021

Dosen Pembimbing



Ketua Jurusan



Dian Trihastuti, ST, M.Eng, Ph.D    Ir. Ig. JakaMulyana, S.T.P., M.T., IPM.

NIK. 531 20 1222

NIK. 531 98 0325

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Studi Literatur dengan judul **Atribut-Atribut Kualitas Layanan yang Menjadi Prioritas untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Industri Perhotelan** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa Laporan Studi Literatur ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa Laporan Studi Literatur ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 16 Januari 2021  
Yang menyatakan,



Amonius A.T  
5303017028

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

### LAPORAN STUDI LITERATUR

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Amonius A.T

NRP : 5303017028

Menyetujui Laporan Studi Literatur saya dengan judul **Atribut-Atribut Kualitas Layanan yang Menjadi Prioritas untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Industri Perhotelan** untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Studi Literatur ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 16 Januari 2021

Yang bersangkutan,



Amonius A.T  
5303017028

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan *literature review* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Diselesaikannya *literature review* ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan kerja praktek di Jurusan Teknik Industri, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penyusunan *literature review* ini memiliki banyak hambatan serta tantangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya penulis dapat menghadapi dan melalui hambatan tersebut berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terkait. Untuk itu pada kesempatan ini saya selaku mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Suryadi Ismadji, M.T., Ph.D., IPM., ASEAN Eng. selaku Dekan Fakultas Teknik yang memberikan izin untuk melakukan Kerja Praktek.
2. Bapak Ir. Ig. Jaka Mulyana, S.T.P., M.T., IPM selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik yang juga memberikan izin untuk melakukan Kerja Praktek.
3. Ibu Dian Trihastuti, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing pertama saya yang selalu memberi masukan dan solusi yang baik dan tepat selama pengerjaan *literature review*. Juga selalu memberikan motivasi hingga *literature review* ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Ivan Gunawan, S.T., M.MT. selaku dosen mata kuliah kerja praktek saya yang banyak memberikan arahan dan masukan dalam pengerjaan *literature review*.
5. Keluarga saya yang selalu mendoakan dan menyemangati saya selama mengerjakan *literature review* ini.
6. Seluruh teman-teman saya Teknik Industri Angkatan 2017 yang menemani dan membantu dalam melewati permasalahan pengerjaan *literature review* ini.

Akhir kata, saya mohon maaf atas segala kekurangan yang pernah dilakukan. Semoga *literature review* ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, 16 Januari 2021

Hormat Kami

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'A' and 'H'.

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	2
1.3 Tujuan penelitian .....	2
1.4 Sistematika penulisan.....	2
<b>BAB II DASAR TEORI</b> .....	4
2.1 Pengertian Industri Perhotelan .....	4
2.2 Pengertian Kualitas .....	4
2.3 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Perhotelan ..4	
2.4 Pengukuran Metode <i>SERVQUAL</i> .....	6
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	7
3.1 Langkah-Langkah Penelitian .....	7
3.2 Penentuan Topik Pembahasan .....	7
3.3 Penentuan jenis Literatur .....	7
3.4 Pemilihan Artikel .....	8
3.5 Penetapan Literatur .....	8
3.6 Pembahasan dan Diskusi.....	8
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN DISKUSI</b> .....	10
4.1 Pembahasan.....	10
4.1.1 Studi Kasus I.....	10
4.1.2 Studi Kasus II.....	11
4.1.3 Studi Kasus III .....	11
4.2 Diskusi .....	12
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	18

5. 1 Kesimpulan .....	18
5.2 Saran .....	18
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	19
<b>LAMPIRAN</b> .....	21



## ABSTRAK

Industri hotel merupakan salah satu bisnis jasa yang menyediakan jasa penginapan dan akomodasi berupa makanan. Industri hotel bertujuan untuk memberikan tempat tinggal kepada orang yang bepergian. Dalam persaingan dunia bisnis industri hotel perlu memperhatikan kualitas layanannya agar dapat bersaing dan memenuhi kebutuhan pelanggan. *Literature review* ini dilakukan untuk menggali informasi dari penelitian-penelitian terdahulu tentang apa saja atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar atribut tersebut dapat membantu para pengusaha di bidang hotel dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Literature review* ini menggunakan metode *Content Analysis* untuk menemukan kesimpulan apa saja atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Studi menunjukkan bahwa atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan diambil dari lima dimensi pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*. Atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terdapat pada dimensi yang memiliki nilai tertinggi dalam hasil uji yang dilakukan peneliti. Dalam hasil penelitian dimensi yang menjadi penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terletak pada dimensi *tangible*, *reliability* dan *responsiveness*.

**Kata kunci :** kualitas layanan, kepuasan Pelanggan