

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*) DAN *KANO MODEL*
(STUDI KASUS: HOTEL KR PALEMBANG)**



TUGAS AKHIR

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas**

Tridinanti

Disusun oleh:

KHAIRUNISA

2202240025

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Khairunisa
NPM : 2202240025
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan
Menggunakan Metode *Service Quality*
Servqual) Dan *Kano Model*
(Studi Kasus: Hotel Kr Palembang)

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Tugas akhir dengan judul diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah Tugas Akhir dan disebutkan sebagai bahan referensi serta dimasukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari Tugas Akhir karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta bersedia menerima sanksi hukum berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang "Sistem Pendidikan Nasional" pasal 70 berbunyi : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat 2 terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 200.000.000,- (Dua Ratus Juta Rupiah).

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak siapapun.



Palembang , Januari 2026

Penulis,



Khairunisa

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**UNIVERSITAS TRIDINANTI FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*
DAN *KANO MODEL*
(STUDI KASUS: HOTEL KR PALEMBANG)**

OLEH:

KHAIRUNISA

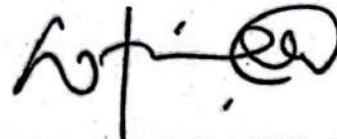
2202240025

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Teknik Industri**



(Hj. Selvia Aprilyanti, S.T., M.T.)

**Palembang, Maret 2026
Diperiksa dan disetujui oleh,
Pembimbing I**



**(Ir. Winny Andalia, S.T., M.T.)
Pembimbing II**



(Hj. Selvia Aprilyanti, S.T., M.T.)



**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik**

Dr. Ani Firda, S.T., M.T.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur ke hadirat Allah SWT, Karena dengan karunia dan Rahmat-Nya tugas akhir ini dapat diselesaikan. Tugas ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tridinanti.

Dalam penyusunan tugas akhir ini banyak mendapat bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala bimbingan, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ani Firda, S. T., M. T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti
2. Ibu Hj. Selvia Aprilyanti, S. T., M. T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti.
3. Ibu Winny Andalia, S. T., M. T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir I Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti.
4. Ibu Hj. Selvia Aprilyanti, S. T., M. T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir II Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti.
5. Yang terkhusus Alm. Papa saya, Mama saya tercinta, Kakak dan Adik yang tidak ada hentinya memberikan dukungan mental maupun moral, serta segala Doa nya.
6. Suamiku yang turut membantu memberi pemikiran ide, dan terus menjadi dukungan selama pengerjaan tugas akhir ini.

Palembang, Maret 2026

Penulis

Khairunisa

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Hotel KR Palembang menggunakan metode SERVQUAL dan Kano Model. Data diperoleh dari 100 tamu yang pernah menginap dalam enam bulan terakhir. Hasil SERVQUAL menunjukkan seluruh dimensi pelayanan memiliki gap negatif, menandakan layanan belum memenuhi harapan pelanggan, dengan dimensi responsiveness sebagai faktor paling dominan terhadap kepuasan. Kano Model mengklasifikasikan kebersihan kamar dan ketepatan informasi sebagai atribut must-be, kecepatan check-in dan penanganan keluhan sebagai one-dimensional, serta keramahan staf dan fasilitas tambahan sebagai attractive. Kualitas pelayanan menjelaskan 69,2% variasi kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan layanan perlu difokuskan pada atribut prioritas tersebut.

Kata kunci: SERVQUAL, Kano, Kualitas_Pelayanan, Kepuasan_Pelanggan, Hotel.

ABSTRACT

This study analyzes service quality and customer satisfaction at Hotel KR Palembang using the SERVQUAL method and the Kano Model. Data were collected from 100 guests who had stayed at the hotel within the last six months. The SERVQUAL results indicate that all service dimensions show negative gaps, suggesting that the services provided have not yet met customer expectations, with the responsiveness dimension identified as the most dominant factor influencing customer satisfaction. The Kano Model classifies room cleanliness and accuracy of information as must-be attributes, check-in speed and complaint handling as one-dimensional attributes, and staff friendliness and additional facilities as attractive attributes. Service quality explains 69.2% of the variation in customer satisfaction; therefore, service improvement efforts should focus on these priority attributes.

Keywords: *Customer, Satisfaction, Hotel, Kano Model, Service Quality,*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	vi
1.1 Latar belakang	7
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.7 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Jasa.....	8
2.2 Kualitas Layanan.....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.4 Model SERVQUAL.....	11
2.5 Kano Model	12
2.6 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.2 Populasi dan Sampel	16
3.3 Uji Instrumen	17
3.4 Pendekatan dan Variabel Penelitian.....	19

3.5 Metode Pengumpulan Data	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
3.7 Diagram Alir Penelitian	24
3.8 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	26
3.9 Hipotesis Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Responden	29
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	30
4.3 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Menggunakan SERVQUAL	36
4.4 Hasil Analisis Kano Model	39
4.5 Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri perhotelan di Indonesia terus mengalami dinamika seiring pemulihan perjalanan dan meningkatnya persaingan kapasitas pada tahun 2025. Data Badan Pusat Statistik (2025) menunjukkan bahwa tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang cenderung berfluktuasi, dengan capaian 47,21% pada Februari 2025 dan rata-rata kumulatif Januari–September sebesar 47,58%, sebelum meningkat pada periode puncak seperti November 2025 yang mencapai 53,89%. Kondisi ini menegaskan bahwa persaingan tidak lagi hanya berbasis harga dan fasilitas fisik, melainkan semakin bergeser pada kualitas pelayanan sebagai faktor kunci keberhasilan.

Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan terbukti menjadi determinan utama kepuasan, loyalitas, dan niat merekomendasikan hotel. Model SERVQUAL banyak digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan melalui lima dimensi utama, namun temuan empiris menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait dimensi paling dominan. Selain itu, pendekatan linier yang umum digunakan dalam SERVQUAL belum sepenuhnya mampu menangkap perbedaan dampak tiap atribut layanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini menimbulkan research gap berupa kebutuhan akan metode evaluasi yang lebih kontekstual dan asimetris.

Integrasi SERVQUAL dengan Kano Model menjadi pendekatan yang relevan untuk menjawab gap tersebut. Kano Model mengklasifikasikan atribut

layanan ke dalam kategori must-be, one-dimensional, attractive, indifferent, dan reverse, sehingga manajemen dapat memprioritaskan perbaikan layanan secara lebih strategis dan efisien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masih terdapat gap negatif pada dimensi responsiveness dan reliability, serta adanya atribut attractive yang berpotensi meningkatkan kepuasan secara signifikan meskipun bukan ekspektasi dasar pelanggan.



Gambar 1.1 Hotel KR Palembang

Hotel KR Palembang merupakan hotel bintang empat di Kota Palembang yang memiliki 200 kamar dengan fasilitas modern dan layanan lengkap. Sebagai bagian dari industri perhotelan yang kompetitif, hotel ini perlu memahami sejauh mana kualitas pelayanannya memenuhi ekspektasi tamu serta atribut layanan apa yang harus diprioritaskan. Penelitian ini berfokus pada tamu yang menginap di Hotel KR Palembang dengan objek kajian atribut layanan front office, housekeeping, dan restoran melalui analisis gap SERVQUAL, klasifikasi Kano, serta pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu menggunakan regresi berganda

Penelitian difokuskan pada tamu yang menginap di Hotel KR Palembang, atribut layanan *front office*, *housekeeping*, dan restoran. Analisis mencakup perhitungan gap SERVQUAL untuk tiap atribut dan klasifikasi atribut menggunakan Kano Model, serta pengujian pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan secara statistik (regresi berganda).

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Berdasarkan keluhan tamu serta indikasi awal hasil observasi lapangan yang menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian data.
2. Belum adanya pengukuran dan klasifikasi terstruktur terhadap atribut pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan Kano Model, sehingga manajemen kesulitan menentukan prioritas peningkatan layanan yang paling berdampak pada kepuasan pelanggan.
3. Kurangnya integrasi analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara kuantitatif

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah pada pelayanan di Hotel KR Palembang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di KR Hotel berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*)?
2. Bagaimana hasil klasifikasi atribut pelayanan KR Hotel berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Kano Model?
3. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KR Hotel berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan Kano Model?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di KR Hotel dengan menggunakan metode SERVQUAL
2. Mengelompokkan atribut pelayanan di KR Hotel berdasarkan tingkat pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Kano Model
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara kuantitatif

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menyelaraskan pengetahuan dari teori dan kenyataan di lapangan dan merupakan syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Teknik Industri.

2. Bagi Akademis

Sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama tentang kualitas

layanan dan kepuasan pelanggan di industri perhotelan.

3. Bagi Hotel

Memberikan rekomendasi yang tepat bagi manajemen Hotel KR dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan dimensi dan atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu, guna meningkatkan tingkat hunian dan loyalitas pelanggan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian meliputi :

1) Objek Penelitian

Kualitas pelayanan di Hotel KR Palembang dengan fokus kepuasan pelanggan yang telah menginap.

2) Variabel Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan metode SERVQUAL menggunakan 5 dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan Kano Model yang meliputi *Must-be*, *One-dimensional*, *Attractive*, *Indifferent*, *Reverse*, dan *Questionable*.

3) Batasan Penelitian

Penelitian hanya berfokus pada kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel KR Palembang. Penelitian tidak membahas aspek finansial, maupun faktor eksternal.

4) Analisis Data

Analisis kuantitatif dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Kano Model

1.7 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang pengambilan judul, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi sumber - sumber referensi dan kutipan dari berbagai sumber terkait dengan permasalahan utama yang dibahas dan dikaji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kajian metode pendekatan yang dilakukan dalam bahasan penelitian.

Bab ini akan memberikan kemudahan dalam melaksanakan pembahasan.

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan secara lengkap atas segala hasil dan kajian secara menyeluruh yang saling berkaitan dengan rumusan permasalahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari pembahasan yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1), 88–94.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Perkembangan pariwisata Januari dan Februari 2025*. BPS Republik Indonesia.
- Ea, M. E., Moenardy, K. K., & Natonis, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17(2), 553–564.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Penerbit Deepublish.
- Herdhiansyah, D., Ambang, S., Syukri, M., Asriani, A., & Mariani, M. (2024). Analisis pengembangan produk abon ikan tuna menggunakan metode quality function deployment (QFD). *Agrointek : Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 18(2), 298–311. <https://doi.org/10.21107/agrointek.v18i2.16247>
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di PT. XYZ. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67.
- Jutriano, J., & Abidin. (2023). Integrasi Servqual Kano Model Dan Kansei Engineering Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Distribusi Alat Kesehatan Urologi. *Journalof Comprehensire Science*, 2(12), 1458–1466.

- Kawatak, S. Y., Samuel, O. W., & Soputan, M. (2023). Persepsi Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Paradise Hotel Golf And Resort Likupang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.1.1-8>
- Nugraha, M. C. (2022). Investigasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Teknologi*, 28–33. <https://doi.org/10.35134/jitekin.v12i1.67>
- Putra, P. M., & Prihono. (2023). Penggunaan Metode Kano-QFD Dalam Pengembangan layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran (Studi Kasus: McDonald Taman Geluran). *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 9, Issue 2).
- Putry, M. (2022). Aplikasi Metode Kano Berdasarkan Dimensi Service Quality Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Pada Hotel X. *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 8, Issue 2).
- Ramadhan, D. T., Astuti, R. D., & Iftadi, I. (2021). Uji Kelayakan Desain Kuesioner Budaya Keselamatan ECAST (European Commercial Aviation Safety Team). *MATRIK Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri-Produksi*, 19, 101.
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- Soetaryo, E. U., Fadhli Lawalata, R., Dahlan Kampus, A., Uad, I. V, Ring, J., Selatan, R., & Yogyakarta, K. B. (2021). *Analisis Preferensi Konsumen Hotel Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual*. XV(3), 330–

342.

Zainah, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N. E., & Salisah, F. N. (2023). *Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano*. 10(2).