

---

**ANALIS KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGUNJUNG  
MENGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA MANADO GRACE  
INN HOTEL**

*ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND VISITOR SATISFACTION FACTORS USING  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AT MANADO GRACE INN HOTEL*

Oleh :  
**Franko Xaver Tamuntuan<sup>1</sup>**  
**Djurwati Soepeno<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>tamuntuanfranko@yahoo.com

<sup>2</sup>watisoepeno@unsrat.ac.id

**Abstrak:** Sektor pariwisata merupakan salah satu potensi yang harus dikembangkan dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Sektor ini telah menjadi salah satu sektor terpenting di Indonesia yang tidak hanya berperan sebagai penambah devisa negara, tetapi juga membuka lapangan kerja yang luas bagi berbagai lapisan masyarakat. Dalam dunia pariwisata, keberadaan jasa perhotelan atau akomodasi dirasakan sangat diperlukan sebagai sarana penginapan bagi wisatawan baik mancanegara maupun nusantara atau domestik yang mengunjungi berbagai objek dan daerah pariwisata di Indonesia. Tujuan dari penelitian adalah Untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pengunjung dengan kondisi aktual terkait kualitas layanan pada Manado Grace Inn. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif dengan menggunakan Importance Performance Analysis sebagai Teknik analisis untuk menganalisa Kualitas Layanan dan Faktor-faktor Kepuasan Pengunjung pada Manado Grace Inn Hotel. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) dengan kondisi aktual (tingkat kinerja) dari kualitas layanan. Secara umum, dinyatakan bahwa terdapat kesenjangan tingkat harapan dengan kondisi aktual terkait dimensi bukti fisik, empati, reliabilitas, daya tanggap dan jaminan pada Manado Grace Inn.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung, Importance Performance Analysis

**Abstract:** The tourism sector is one of the potentials that must be developed in order to increase economic growth in Indonesia. This sector has become one of the most important sectors in Indonesia, which not only acts as an increase in the country's foreign exchange, but also opens up wide employment opportunities for various levels of society. In the world of tourism, the existence of hospitality or accommodation services is felt to be indispensable as a means of lodging for tourists both foreign and domestic or domestic who visit various tourism objects and areas in Indonesia. The purpose of the study was to determine the gap between visitor expectations and actual conditions related to service quality at Manado Grace Inn. The research method used in this research is quantitative descriptive using Importance Performance Analysis as an analytical technique to analyze Service Quality and Visitor Satisfaction Factors at Manado Grace Inn Hotel. Based on the results of the study which shows that there is a gap between expectations (level of importance) and actual conditions (level of performance) of service quality. In general, it is stated that there is a gap between the level of expectation and actual conditions related to the dimensions of physical evidence, empathy, reliability, responsiveness and assurance at Manado Grace Inn.

**Keywords :** Service Quality, Visitor Satisfaction, Importance Performance Analysis

## Latar Belakang

Dalam dunia pariwisata, keberadaan jasa perhotelan atau akomodasi dirasakan sangat diperlukan sebagai sarana penginapan bagi wisatawan baik mancanegara maupun nusantara atau domestik yang mengunjungi berbagai objek dan daerah pariwisata di Indonesia. Gencarnya promosi yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta untuk mengembangkan potensi wisatawan nusantara dengan memperkenalkan seni budaya Indonesia kepada bangsa Indonesia sendiri, diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan industri pariwisata dan industri perhotelan Indonesia khususnya di Provinsi Sulawesi Utara, Kota Manado. Sulawesi Utara merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang menempatkan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor unggulan. Pariwisata telah memberikan dampak yang signifikan bagi pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Utara. Salah satu diantaranya adalah bisnis perhotelan yang telah membuka peluang bisnis besar bagi para investor baik dalam maupun luar negeri dan masyarakat Sulawesi Utara pada umumnya. Mereka melihat bahwa ada banyak peluang bisnis di Sulawesi Utara, sehingga mereka tertarik untuk menanamkan modal khususnya di bidang perhotelan dan sektor jasa lainnya.

Industri Keramataman atau dalam Bahasa Inggris Hospitality Industry mengacu kepada perusahaan yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, untuk orang-orang yang jauh dari rumah mereka, orang-orang yang sedang menjalankan perjalanan bisnis, orang-orang yang sedang berwisata, atau orang-orang yang ingin bersantai dengan merasakan suasana yang berbeda. Namun dalam beberapa tahun kebelakang keramataman atau hospitality berkaitan erat dengan hotel. Beberapa perusahaan hotel besar yang ada sekarang biasanya mengandalkan kamar sebagai bisnis utamanya, namun sebagai tambahan, untuk melengkapi pelayanan yang ada, makanan dan minuman juga ditawarkan. Industri perhotelan merupakan industri utama yang menunjang sektor pariwisata. Tanpa adanya hotel, wisatawan akan mengalami kesulitan untuk dapat menikmati perjalanan wisatanya. Ketika berada dalam hotel, wisatawan dapat tinggal sampai dengan 24 jam perharinya. Oleh karena itu layanan kamar, makan dan minum harus tersedia dengan kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Hotel juga tempat bagi para wisatawan untuk dapat menetralkan semua ketidaknyamanan yang diperoleh selama melakukan perjalanan wisata. Bukan tidak mungkin semua keluhan yang didapatkan wisatawan selama melakukan aktivitas wisata akan hilang apabila mendapat layanan yang memuaskan dari pihak hotel.

Manado Grace Inn adalah sebuah hunian hotel bintang 1 atau budget hotel yang berlokasi di Jl. Sam Ratulangi, Titiwungan Utara, Sario, Kota Manado. Sebagai salah satu pemain dalam industri perhotelan di Kota Manado yang semakin kompetitif, Manado Grace Inn perlu memiliki strategi pemasaran yang efektif dalam memenangkan hati pengunjung hotel. Hadir dengan fasilitas Kamar yang terjangkau yang sudah tersedia Air Conditioner, Area Parkir, Free Minuman teh/kopi/air mineral 24 jam, dan staff yang selalu siap melayani. Kemampuan untuk memberikan pelayanan prima, konsep suasana yang nyaman dan menarik serta upaya menciptakan kepuasan absolut dari pengunjung adalah bagian dari strategi yang dibutuhkan Manado Grace Inn untuk mampu bertahan atau bahkan bisa mengungguli kompetitornya dalam industri perhotelan di Kota Manado.

Pelaku bisnis perhotelan harus terus mencari cara untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan memuaskan pengunjung. Untuk ini, manajemen hotel perlu mengetahui pentingnya pengunjung menempatkan pada komponen individu dari pengalaman layanan dan bagaimana kinerja hotel dalam kaitannya dengan komponen tersebut. Dalam pengertian ini, importance performance analysis (IPA) memungkinkan pemahaman tentang dimensi di mana hotel memenuhi, melampaui, atau di bawah kinerja kepentingan pengunjung. Teknik ini dapat membantu membagi layanan hotel menjadi empat kuadran yang dapat diidentifikasi sehingga manajemen dapat memahami persepsi pengunjung hotel tentang layanannya, dan manajemen dapat dengan mudah menemukan di mana masalah itu ada.

Dapat dilihat pada tahun 2020 Manado Grace Inn Hotel mengalami penurunan yang signifikan, penurunan ini disebabkan karena hampir semua usaha yang masuk dalam industri perhotelan dan industri lainnya merasakan penurunan omset selama adanya Covid-19. Hal ini terjadi karena mulai berkurangnya aktivitas yang dilakukan diluar rumah, tidak diperbolehkannya mengadakan event atau acara-acara besar, serta adanya rasa takut masyarakat terhadap penggunaan layanan yang ada diluar rumah.

## Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui apakah :

1. Untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pengunjung dengan kondisi aktual terkait kualitas layanan pada Manado Grace Inn

2. Untuk mengetahui ketidaksenjangan antara harapan pengunjung dengan kondisi aktual terkait kualitas layanan pada Manado Grace Inn

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (Sule dan Saefullah, 2010: 14). Badrudin (2013: 24) menjelaskan bahwa manajemen pemasaran merupakan proses perencanaan, pelaksanaan penetapan konsep produk, penetapan harga, promosi dan pendistribusian gagasan, barang atau jasa yang memungkinkan terjadinya pertukaran untuk memenuhi tujuan individu dan organisasi. Manajemen pemasaran adalah kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan.

### Kepuasan Pelanggan

Lovelock dan Wirtz (2011: 74) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

### Kualitas Layanan

Lupiyoadi (2013: 197) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen. Secara singkat, istilah pelayanan merupakan suatu kerjasama yang dilakukan penyedia jasa dengan konsumen. Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka konsumen cenderung akan mencoba kembali. Akan tetapi, bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari layanan yang diharapkan, maka konsumen akan kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

### Penelitian Terdahulu

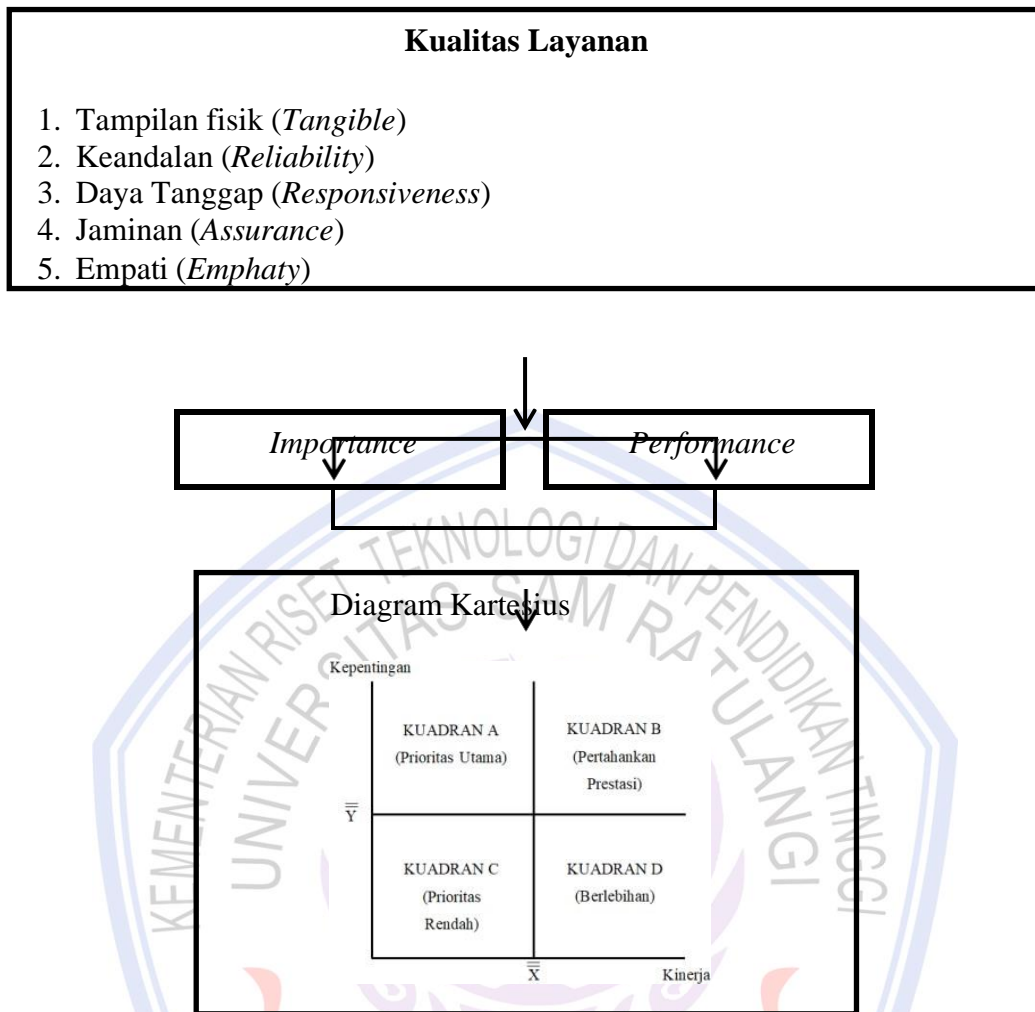
Nugroho, Muhardi dan Adwiya (2020) melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Menggunakan Metode Fuzzy- Servqual di Favehotel Hyper Square Bandung. Hasil penelitian yang di gambarkan kepada Analisis Kuadran dalam pelayanan yang diberikan hotel secara menyeluruh masih belum bisa memberikan rasa kepuasan pada menginap, hal ini dapat digambarkan pada hasil pelayanan atribut 6) Hotel Memiliki Ketersediaan lahan parkir yang luas yang memiliki presentase 89% sedangkan pada atribut yang memiliki presentase hampir mendekati Tingkat kesesuaian atau rasa puas konsumen pada atribut Kemudahan menjangkau lokasi sebesar 98%.

Alexander (2010) melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Arinas di Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan konsumen masih relatif rendah jika dibandingkan dengan tingkat harapannya.

Nala dan Setuyowati (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Mesra and Bussiness Resort Samarinda dengan Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat indeks kepuasan pelanggan sebesar 78,80% yang secara umum berarti pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga menemukan bahwa terdapat beberapa prioritas perbaikan akibat service gap pada dimensi assurance.

Laoh (2016) melakukan penelitian dengan judul Analisa Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan di Tasik Ria Resort Hotel Sulawesi Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 4 atribut terletak pada kuadran I (tingkat kepentingan tinggi, kinerja rendah), 6 atribut terletak pada kuadran II (tingkat kepentingan tinggi, kinerja tinggi), 3 atribut pada kuadran III (tingkat kepentingan rendah, kinerja rendah), dan 3 atribut di kuadrat IV (tingkat kepentingan rendah, kinerja tinggi).

**Model Penelitian**



**Gambar 1. Model Penelitian**  
**Sumber: Kajian Teori (2022)**

**Hipotesis Penelitian**

H0: Terdapat kesenjangan antara harapan pengunjung dengan kondisi aktual terkait kualitas layanan pada Manado Grace Inn.

Ha: Tidak Terdapat kesenjangan antara harapan pengunjung dengan kondisi aktual terkait kualitas layanan pada Manado Grace Inn.

**METODE PENELITIAN**

**Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, karena dalam penelitian ini mendeskripsikan keadaan yang terjadi pada saat sekarang secara sistematis dan faktual dengan tujuan untuk memaparkan serta penyelesaian dari masalah yang diteliti secara kuantitatif/statistik. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan tentang kualitas layanan, dan kepuasan pengunjung pada Manado Grace Inn. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian dalam bentuk numerik yang kemudian diinterpretasikan dalam bentuk narasi serta untuk mendapatkan hasil yang objektif dan dapat di generalisasikan.

## **Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Sampling**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2014: 389). Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung Manado Grace Inn yang mengacu pada data jumlah pengunjung Manado Grace Inn pada tahun 2020 berjumlah 2.841 orang. Penyesuaian jumlah responden dari perhitungan menggunakan formula Slovin sebanyak 98 responden menjadi 100 responden mengacu pada Fraenkel dan Wallen (2012: 260) yang menyatakan bahwa dalam penelitian deskriptif, apabila jumlah populasi melebihi 100, maka sebaiknya diambil 100 orang responden sebagai sampel penelitian.

## **Data dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yang dilakukan berdasarkan metode pengumpulan data kuesioner maupun data yang diperoleh secara resmi oleh instansi terkait. Dalam pelaksanaannya, data primer diperoleh pengunjung Manado Grace Inn, berdasarkan kuesioner mengenai kualitas layanan dan kepuasan pengunjung. Data sekunder diperoleh dari jurnal, buku teks, dan literatur yang relevan dari perpustakaan, instansi terkait baik perusahaan, pemerintah ataupun lembaga independen yang memiliki legalitas untuk memberikan data terkait penelitian ini.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan interview (wawancara) dan kuesioner (angket). Penggunaan wawancara dimaksudkan untuk mendapatkan data awal dan juga bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendetail dalam hubungannya dengan subjek dan objek dalam penelitian ini. Dalam pelaksanaannya, dilakukan secara terstruktur (terbuka) maupun tidak terstruktur (tertutup) kepada responden yaitu pengunjung Manado Grace Inn. Penggunaan kuesioner dimaksudkan untuk mendapatkan data primer dari responden yaitu pengunjung Manado Grace Inn, mengenai kualitas layanan, dan kepuasan pengunjung.

## **Metode Analisis Data**

### **Uji Validitas**

Uji Validitas yang dimaksudkan adalah uji validitas item-item pertanyaan atau uji instrumen penelitian. Dalam studi ini adalah uji validitas item, yaitu pengujian validitas terhadap item-item pengukurannya, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2014: 124).

### **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menguji tingkat realibilitas instrumen dilakukan melalui Uji Internal Consistency dengan menggunakan Koefisien Reliabilitas (Alpha Cronbach). Nilai Koefisien Cronbach Alpha dikatakan baik bila koefisien bernilai antara 0,6 sampai 1,0 (Umar, 2008: 113).

## **Importance Performance Analysis**

Model Importance Performance Analysis digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Model IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (tingkat kepentingan dan kinerja), perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Analisis IPA dipergunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan (Importance) dengan tingkat kinerja (Performance) (Lupiyoadi dan Bramulya, 2018: 240).

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Gambaran Umum Objek Penelitian**

Manado Grace Inn terletak di Jl. Sam Ratulangi No.113H, Wanea, Kec. Sario, Kota Manado. Hotel bintang 1 ini memiliki 16 kamar yang terbagi menjadi 3 kategori, yaitu: kamar superior, kamar standard dan kamar deluxe. Manado Grace Inn menyediakan berbagai layanan yang mempermudah semua pengunjungnya dalam memenuhi kebutuhan seperti: Laundry, Car Rent, Food Delivery, 24 hours Taxi Call dan Tourism Service. Selain layanan tersebut, Manado Grace Inn juga menyediakan fasilitas seperti: Free Breakfast, Free Wi-Fi, Full AC, Private Bathroom, LED TV, 3 Bed Sizes dan Free Parking Lot.

Wisatawan yang mengunjungi Manado, Manado Grace Inn merupakan salah satu pilihan terbaik untuk beristirahat dan memulihkan diri. Terkenal akan suasana yang lokasinya yang dekat dengan restoran dan tempat terkenal, Manado Grace Inn membuat pengunjung mudah untuk menikmati Kota Manado.

Adapun tempat yang biasa dikunjungi wisatawan di Kota Manado dan jaraknya dekat dengan Manado Grace Inn, antara lain Manado Town Square (0.7 km), Grand Merciful Building (1.1 km), Mega Mall Manado (1.2 km), Pusat Pertokoan Bahu Mall (1.8 km), Museum Negeri Provinsi Sulawesi Utara (1.9 km), Pelabuhan Manado (2.4 km), Kelenteng Ban Hin Kiong (2.5 km), Jembatan Soekarno (2.6 km), Monumen Yesus Memberkati (4.1 km) dan Pantai Malalayang (5.2 km).

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig.	Kriteria	Cronbach Alpha	Kriteria
Bukti Fisik (Kepentingan)	X <sub>1.1</sub>	0,805	0,000	Valid	0,773	Reliabel
	X <sub>1.2</sub>	0,679	0,000	Valid		
	X <sub>1.3</sub>	0,782	0,000	Valid		
	X <sub>1.4</sub>	0,818	0,000	Valid		
	X <sub>1.5</sub>	0,818	0,000	Valid		
Bukti Fisik (Kinerja)	X <sub>2.1</sub>	0,773	0,000	Valid	0,816	Reliabel
	X <sub>2.2</sub>	0,806	0,000	Valid		
	X <sub>2.3</sub>	0,763	0,000	Valid		
	X <sub>2.4</sub>	0,867	0,000	Valid		
	X <sub>2.5</sub>	0,867	0,000	Valid		
Emati (Kepentingan)	X <sub>3.1</sub>	0,602	0,000	Valid	0,734	Reliabel
	X <sub>3.2</sub>	0,633	0,000	Valid		
	X <sub>3.3</sub>	0,796	0,000	Valid		
	X <sub>3.4</sub>	0,799	0,000	Valid		
	X <sub>3.5</sub>	0,704	0,000	Valid		
Empati (Kinerja)	X <sub>4.1</sub>	0,768	0,000	Valid	0,837	Reliabel
	Y <sub>4.2</sub>	0,828	0,000	Valid		
	Y <sub>4.3</sub>	0,645	0,000	Valid		
	Y <sub>4.4</sub>	0,823	0,000	Valid		
	Y <sub>4.5</sub>	0,667	0,000	Valid		
Reliabilitas (Kepentingan)	X <sub>5.1</sub>	0,805	0,000	Valid	0,773	Reliabel
	X <sub>5.2</sub>	0,679	0,000	Valid		
	X <sub>5.3</sub>	0,782	0,000	Valid		
	X <sub>5.4</sub>	0,818	0,000	Valid		
	X <sub>5.5</sub>	0,818	0,000	Valid		
Reliabilitas (Kinerja)	X <sub>6.1</sub>	0,805	0,000	Valid	0,773	Reliabel
	X <sub>6.2</sub>	0,679	0,000	Valid		
	X <sub>6.3</sub>	0,782	0,000	Valid		
	X <sub>6.4</sub>	0,818	0,000	Valid		
	X <sub>6.5</sub>	0,818	0,000	Valid		
Daya Tanggap (Kepentingan)	X <sub>7.1</sub>	0,773	0,000	Valid	0,816	Reliabel
	X <sub>7.2</sub>	0,806	0,000	Valid		
	X <sub>7.3</sub>	0,763	0,000	Valid		
	X <sub>7.4</sub>	0,867	0,000	Valid		
	X <sub>7.5</sub>	0,867	0,000	Valid		

Daya Tanggap (Kinerja)	X <sub>8,1</sub>	0,805	0,000	Valid	0,773	Reliabel
	X <sub>8,2</sub>	0,679	0,000	Valid		
	X <sub>8,3</sub>	0,782	0,000	Valid		
	X <sub>8,4</sub>	0,818	0,000	Valid		
	X <sub>8,5</sub>	0,818	0,000	Valid		
Jaminan (Kepentingan)	X <sub>9,1</sub>	0,805	0,000	Valid	0,773	Reliabel
	X <sub>9,2</sub>	0,679	0,000	Valid		
	X <sub>9,3</sub>	0,782	0,000	Valid		
	X <sub>9,4</sub>	0,818	0,000	Valid		
	X <sub>9,5</sub>	0,818	0,000	Valid		
Jaminan (Kinerja)	X <sub>10,1</sub>	0,805	0,000	Valid	0,773	Reliabel
	X <sub>10,2</sub>	0,679	0,000	Valid		
	X <sub>10,3</sub>	0,782	0,000	Valid		
	X <sub>10,4</sub>	0,818	0,000	Valid		
	X <sub>10,5</sub>	0,818	0,000	Valid		

Sumber : Olahan Data 2022, (SPSS 23)

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa dari 5 variabel yang terdiri dari variabel kepentingan dan kinerja secara dan masing-masing variabel memiliki 5 statement items, semua data yang peneliti dapatkan bersifat valid dan reliabel karena nilai rhitung > r tabel dengan tingkat signifikansi dibawah 0.05 dan nilai cornbach alpha yang lebih dari 0.600.

**Tabel 3. Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja**

No	Pernyataan	Kepentingan					Total Skor	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>							
BF.1	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, <i>front office</i> ) yang bersih, rapi dan nyaman	0	1	5	58	36	429	4.29
BF.2	Kebersihan dan fasilitas dalam kamar yang disediakan Manado Grace Inn Hotel	0	0	10	67	23	413	4.13
BF.3	Lokasi yang strategis untuk dijangkau	0	0	4	58	38	434	4.34
BF.4	Tersedia Area Parkir yang memadai	0	0	15	61	24	409	4.09
BF.5	Penataan interior yang dilakukan Manado Grace Inn Hotel yang teratur dan rapi	0	0	11	60	29	418	4.18
	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>							
E.1	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pengunjung	0	0	11	66	23	412	4.12
E.2	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami	0	0	23	62	15	392	3.92
E.3	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pelanggan hotel	0	0	14	69	17	403	4.03
E.4	Kemampuan karyawan dan staf dalam berkomunikasi dengan tamu	0	0	17	67	16	399	3.99
E.5	Membantu tamu yang membutuhkan bantuan	0	0	5	62	33	428	4.28
	<b>Reliabilitas (<i>Reliability</i>)</b>							
R.1	Kesiapan karyawan melayani pengunjung	0	0	17	67	16	399	3.99
R.2	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pengunjung	0	0	15	65	20	405	4.05
R.3	Reservasi Kamar ditangani dengan baik oleh Karyawan	0	0	8	68	24	416	4.16
R.4	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah	0	0	21	62	17	396	3.96
R.5	Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat	0	0	15	57	28	413	4.13
	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>							
DT.1	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan	0	0	12	62	26	414	4.14
DT.2	Kecepatan karyawan dalam melayani setiap tamu	0	0	19	60	21	402	4.02
DT.3	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan pengunjung	0	0	20	59	21	401	4.01
DT.4	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan pengunjung	0	0	16	65	19	403	4.03
DT.5	Kecepatan karyawan menanggapi masalah	0	1	10	63	26	414	4.14
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>							
J.1	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pengunjung	0	0	15	62	23	408	4.08
J.2	Parkir area yang aman untuk kendaraan	0	1	24	59	16	390	3.9
J.3	Jaminan privasi (pribadi) selama berada di Manado Grace Inn Hotel	0	0	19	59	22	403	4.03
J.4	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pengunjung	0	0	13	71	16	403	4.03
J.5	Tersedianya Fasilitas Kamera Pengawas dalam Hotel	0	1	43	52	4	359	3.59

**Tingkat Kinerja Dalam Atribut Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Kinerja					Total Skor	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>								
BF.1	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, front office) yang bersih, rapi dan nyaman	6	12	22	49	11	347	3.47
BF.2	Kebersihan dan fasilitas dalam kamar yang disediakan Manado Grace Inn Hotel	9	8	28	48	7	336	3.36
BF.3	Lokasi yang strategis untuk dijangkau	0	1	6	54	39	431	4.31
BF.4	Tersedia Area Parkir yang memadai	12	25	19	34	10	305	3.05
BF.5	Penataan interior yang dilakukan Manado Grace Inn Hotel yang teratur dan rapi	6	14	17	53	10	347	3.47
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>								
E.1	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pengunjung	5	10	11	57	17	371	3.71
E.2	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh tamu	6	15	16	53	10	346	3.46
E.3	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pelanggan hotel	5	11	27	42	15	351	3.51
E.4	Kemampuan karyawan dan staf dalam berkomunikasi dengan tamu	7	20	13	49	11	337	3.37
E.5	Membantu tamu yang membutuhkan bantuan	7	17	19	47	10	336	3.36
<b>Reliabilitas (<i>Reliability</i>)</b>								
R.1	Kesiapan karyawan melayani pengunjung	4	15	22	50	9	345	3.45
R.2	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pengunjung	9	6	28	47	10	343	3.43
R.3	Reservasi Kamar ditangani dengan baik oleh Karyawan	7	16	15	52	10	342	3.42
R.4	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah	2	14	28	43	13	351	3.51
R.5	Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat	10	24	13	46	7	316	3.16
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>								
DT.1	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan	7	8	20	56	9	352	3.52
DT.2	Kecepatan karyawan dalam melayani setiap tamu	3	19	15	57	6	344	3.44
DT.3	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan pengunjung	7	20	20	47	6	325	3.25
DT.4	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan pengunjung	10	31	19	32	8	297	2.97
DT.5	Kecepatan karyawan menangani masalah	7	19	18	48	8	331	3.31
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>								
J.1	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pengunjung	6	9	20	52	13	357	3.57
J.2	Parkir area yang aman untuk kendaraan	8	4	21	56	11	358	3.58
J.3	Jaminan privasi (pribadi) selama berada di Manado Grace Inn Hotel	8	9	14	56	13	357	3.57
J.4	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pengunjung	4	9	20	57	10	360	3.6
J.5	Tersedianya Fasilitas Kamera Pengawas dalam Hotel	19	11	12	39	19	328	3.28

Sumber : *Olahan Data, 2022 (SPPS 23)*



**Tingkat Kesesuaian**

No	Pernyataan	Total Skor		Tingkat Kesesuaian	Prioritas
		Keputusan	Kinerja		
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>					
BF.1	Lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, front office) yang bersih, rapi dan nyaman	429	347	81%	20
BF.2	Kebersihan dan fasilitas dalam kamar yang disediakan Manado Grace Inn Hotel	413	336	81%	18
BF.3	Lokasi yang strategis untuk dijangkau	434	431	99%	1
BF.4	Tersedia Area Parkir yang memadai	409	305	75%	24
BF.5	Penataan interior yang dilakukan Manado Grace Inn Hotel yang teratur dan rapi	418	347	83%	16
<b>Empati (Empathy)</b>					
E.1	Keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pengunjung	412	371	90%	4
E.2	Karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh tamu	392	346	88%	8
E.3	Karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pelanggan hotel	403	351	87%	10
E.4	Kemampuan karyawan dan staf dalam berkomunikasi dengan tamu	399	337	84%	15
E.5	Membantu tamu yang membutuhkan bantuan	428	336	79%	22
<b>Reliabilitas (Reliability)</b>					
R.1	Kesiapan karyawan melayani pengunjung	399	345	86%	11
R.2	Kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pengunjung	405	343	85%	14
R.3	Reservasi Kamar ditangani dengan baik oleh Karyawan	416	342	82%	17
R.4	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah	396	351	89%	6
R.5	Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat	413	316	77%	23
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>					
DT.1	Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan	414	352	85%	13
DT.2	Kecepatan karyawan dalam melayani setiap tamu	402	344	86%	12
DT.3	Kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan pengunjung	401	325	81%	19
DT.4	Karyawan dan staf memperhatikan keluhan pengunjung	403	297	74%	25
DT.5	Kecepatan karyawan menangani masalah	414	331	80%	21
<b>Jaminan (Assurance)</b>					
J.1	Jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pengunjung	408	357	88%	9
J.2	Parkir area yang aman untuk kendaraan	390	358	92%	2
J.3	Jaminan privasi (pribadi) selama berada di Manado Grace Inn Hotel	403	357	89%	7
J.4	Perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pengunjung	403	360	89%	5
J.5	Tersedianya Fasilitas Kamera Pengawas dalam Hotel	359	328	91%	3

Sumber : *Olahan Data, 2022 (SPPS 23)*

**Pembahasan**

Dalam praktiknya, Manado Grace Inn berupaya memberikan kualitas layanan terbaik dengan merencanakan dan mengkolaborasikan taktik-taktik komunikasi serta penanganan keluhan pengunjung. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas layanan bahwa bahwa kualitas pelayanan adalah seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan pengunjung. Secara singkat, istilah pelayanan merupakan suatu kerjasama yang dilakukan penyedia jasa dengan pengunjung (Lupiyoadi, 2018: 197). Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) dengan

kondisi aktual (tingkat kinerja) dari kualitas layanan. Kesenjangan ini terbukti dengan tingkat kesesuaian masing-masing atribut yang seluruhnya belum mencapai 100%.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahman dan Islam (2018) yang juga menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat kesenjangan harapan pengunjung dengan kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan. Selanjutnya direkomendasikan acuan bagi manajemen perusahaan untuk memperbaiki pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Strategi dalam menghadapi persaingan yang ketat antara lain adalah menciptakan strategi pemasaran yang berorientasi pada pengunjung itu sendiri yaitu suatu jenis pemasaran yang berfokus pada kepuasan kebutuhan dan keinginan pengunjung. Pengunjung yang merasa puas akan melakukan pembelian berulang dan lama kelamaan akan menjadi pengunjung setia (Nunkoo, 2019).

Hasil penelitian ini juga relevan dengan hasil studi Amalia dan Sastika (2018) yang menyatakan bahwa pada objek penelitiannya, atribut-atribut pelayanan jasa yang diberikan secara keseluruhan masih belum bisa dikatakan memuaskan dan atribut-atribut pelayanan tersebut masih perlu mendapat perhatian untuk terus ditingkatkan. Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan bermutu yang lebih tinggi dibandingkan dengan para pesaing dan yang lebih tinggi daripada harapan pengunjung. Untuk mencapai kepuasan pengunjung, perlu dilakukan proses pengidentifikasian masalah secara holistik dan kemudian merumuskan alternatif strategi yang dianalisa biaya dan dampaknya untuk kemudian dipilih dan dipraktikan (Nugroho, Muhardi dan Adwiyah, 2020).

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan mengenai penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara umum, dinyatakan bahwa terdapat kesenjangan tingkat harapan dengan kondisi aktual terkait dimensi bukti fisik (tangible) pada Manado Grace Inn. Dari 5 item penilaian (lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, front office) yang bersih, rapi dan nyaman, kebersihan dan fasilitas dalam kamar yang disediakan Manado Grace Inn Hotel, lokasi yang strategis untuk dijangkau, tersedia Area Parkir yang memadai, Penataan interior yang yang teratur dan rapi ) belum ada yang mampu mencapai tingkat kesesuaian 100%.
2. Secara umum, dinyatakan bahwa terdapat kesenjangan tingkat harapan dengan kondisi aktual terkait dimensi empati (empathy) pada Manado Grace Inn. Dari 5 item penilaian (keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pengunjung, karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh tamu, karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pelanggan hotel, kemampuan karyawan dan staf dalam berkomunikasi dengan tamu, membantu tamu yang membutuhkan bantuan) belum ada yang mampu mencapai tingkat kesesuaian 100%.
3. Secara umum, dinyatakan bahwa terdapat kesenjangan tingkat harapan dengan kondisi aktual terkait dimensi reliabilitas (reliability) pada Manado Grace Inn. Dari 5 item penilaian (kesiapan karyawan melayani pengunjung, kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pengunjung, reservasi kamar ditangani dengan baik oleh karyawan, karyawan memberikan pelayanan yang ramah, karyawan memberikan pelayanan dengan tepat) belum ada yang mampu mencapai tingkat kesesuaian 100%.
4. Secara umum, dinyatakan bahwa terdapat kesenjangan tingkat harapan dengan kondisi aktual terkait dimensi daya tanggap (responsiveness) pada Manado Grace Inn. Dari 5 item penilaian (kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan, kecepatan karyawan dalam melayani setiap tamu, kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan pengunjung, karyawan dan staf memperhatikan keluhan pengunjung, kecepatan karyawan menangani masalah) belum ada yang mampu mencapai tingkat kesesuaian 100%.
5. Secara umum, dinyatakan bahwa terdapat kesenjangan tingkat harapan dengan kondisi aktual terkait dimensi jaminan (assurance) pada Manado Grace Inn. Dari 5 item penilaian (jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pengunjung, parkir area yang aman untuk kendaraan, jaminan privasi (pribadi) selama berada di Manado Grace Inn Hotel, perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pengunjung, tersedianya fasilitas kamera pengawas dalam hotel) belum ada yang mampu mencapai tingkat kesesuaian 100%.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut :

1. Manado Grace Inn sebaiknya terus mempertahankan upaya-upaya yang dilakukan terkait dengan atribut dimensi lingkungan fisik (ruang tunggu, toilet, front office) yang bersih, rapi dan nyaman, lokasi yang strategis untuk dijangkau, penataan interior yang rapi dan teratur, keterbukaan karyawan dalam menerima kritik dan saran dari pengunjung, kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan perbaikan dan perawatan, jaminan keamanan atau rasa nyaman yang dirasakan oleh pengunjung dan berusaha meningkatkan atau mengembangkan upaya-upaya yang berkaitan dengan kebersihan dan fasilitas dalam kamar, area parkir yang memadai, membantu tamu yang membutuhkan bantuan, reservasi kamar yang baik, karyawan yang memberikan pelayanan dengan tepat dan kecepatan karyawan menangani masalah untuk dapat memenuhi harapan para pengunjung.
2. Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut kemampuan karyawan dan staf dalam berkomunikasi dengan tamu, kemampuan karyawan dalam menjaga sikap dan menjaga kebersihan terhadap pengunjung, kecepatan karyawan dalam melayani setiap tamu, kehandalan karyawan dalam memahami kebutuhan pengunjung, karyawan dan staf memperhatikan keluhan pengunjung dan tersedianya fasilitas kamera pengawas dalam hotel tidak begitu penting dan belum mampu memenuhi harapan rata-rata dari pengunjung, Manado Grace Inn sebaiknya merencanakan program-program inovatif yang mampu meningkatkan harapan dan kinerja dari masing-masing atribut tersebut
3. Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut karyawan dan staf memberikan informasi yang mudah dipahami oleh tamu, karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pelanggan hotel, kesiapan karyawan melayani pengunjung, karyawan memberikan pelayanan yang ramah, parkir area yang aman untuk kendaraan, jaminan privasi (pribadi), perilaku karyawan dan staf menanamkan rasa kepercayaan serta rasa aman kepada pengunjung dinilai tidak terlalu penting oleh pengunjung namun mampu melebihi harapan pengunjung, Manado Grace Inn sebaiknya sebatas mempertahankan upaya-upaya yang berkaitan dengan atribut-atribut tersebut dan mengalihkan energi untuk meningkatkan upaya-upaya terkait dengan atribut yang masuk dalam kuadran A.
4. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan kajian lebih mendalam terkait kualitas layanan dalam kaitannya dengan penggunaan metode Importance Performance Analysis.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amalia, S. F., & Sastika, W. (2018). Importance Performance Analysis (ipa) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung Tahun 2018. *eProceedings of Applied Science*, 4(2).
- Alexander, Y. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arinas di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1).
- Badrudin, B. (2013). *Dasar-dasar manajemen. Dasar-Dasar Manajemen*, (4), 1-141.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to design and evaluate research in education (Vol. 7, p. 429)*. New York: McGraw-hill.
- Lanang, I. W., & Setiyowati, E. (2016). Pengukuran Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Mesra And Bussiness Resort Samarinda Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Important Performance Analysis. *Jurnal Eksis*, 12(1).
- Laoh, D. P. (2016). The Importance And Performance Analysis Of Service Quality At Tasik Ria Resort Hotel North Sulawesi. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4).
- Lovelock (2011). *Service marketing: People, technology, strategy 7th edition*.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*; Edisi 3.

- Nugroho, R. R., Murhadi, M., & Adwiyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual di Favehotel Hyper Square Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(2), 704-715.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnasee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102414.
- Rahman, S. H., Rohaeni, H., & Dewi, S. W. K. (2018). Pengaruh Price Discount dan Bonus Pack Terhadap Purchase Intention. *Jurnal Sain Manajemen*, 2(1), 24-36.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung : Alfabeta*, CV
- Tisnawati Sule, E., & Saefullah, K. (2010). *Pengantar Manajemen*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Umar, A., Hasbi, U. F., & Yusriadi, Y. (2019). Leadership Role In Improving Responsibility Of Employee's Work In Scope Of General Bureau Of Government Of Bulukumba Regency. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2019-2021.

