

Implementasi Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengidentifikasi Tingkat Kualitas Layanan Industri Perhotelan Pada Masa New Normal (Studi Kasus: Hotel Aston Lampung City Hotel)

Roris Gaberia Libriani¹, Intan Mardiono², Fandy Falentino³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sumatera, Indonesia

*Corresponding email: intan.mardiono@ti.itera.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 27-01-2025

Accepted: 17-06-2025

Keywords:

Quality service,
Importance Performance
Analysis,
Hotel,
Covid-19

ABSTRAK

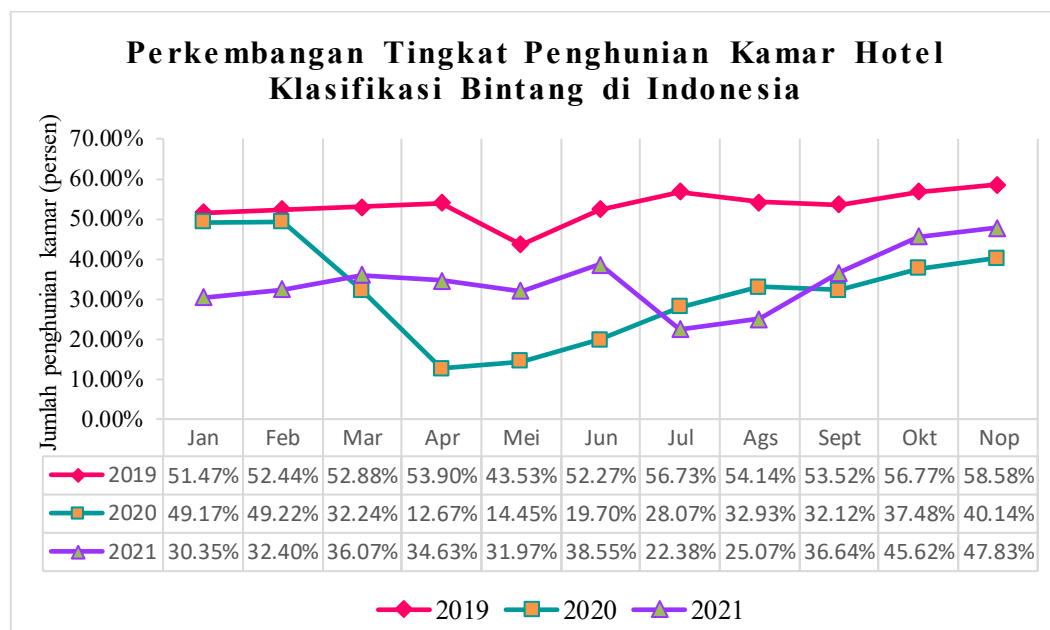
Pariwisata berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Namun pada tahun 2020, pariwisata mengalami penurunan jumlah wisatawan yang disebabkan oleh munculnya virus Covid-19. Aston Lampung City Hotel adalah salah satu sektor pariwisata Indonesia mengalami permasalahan yang sama yaitu jumlah tamu yang menginap menurun secara drastis. Sehingga dilakukan penelitian menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi performansi kualitas pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan pelayanan di hotel, dan mengidentifikasi usulan perbaikan berdasarkan permasalahan kualitas pelayanan yang terjadi. 400 tamu hotel yang menginap dijadikan sebagai responden untuk mengisi kuesioner penilaian kualitas pelayanan berdasar kinerja dan harapan tamu. Hasil penelitian adalah performansi kualitas pelayanan yang diberikan belum memuaskan para tamu, dan diperlukan perbaikan kinerja atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu keunikan fasilitas hotel, kebersihan hotel, penerapan protokol kesehatan, dan pemakaian tanda telah divaksin di pakaian staf hotel. Perbaikan yang diusulkan peneliti adalah pemberian hadiah ucapan selamat datang, pengubahan tampilan interior hotel sesuai dengan tren dan penambahan ornamen budaya Lampung, mengganti fasilitas fisik hotel yang rusak dan sudah tampak tua, membuat taman di dalam atau luar bangunan hotel, mengganti dan menjaga kebersihan seprai setiap kamar hotel secara rutin, penambahan purifier, tempat cuci tangan dan handsanitizer, dan penambahan pin bertuliskan telah divaksin pada pakaian staf hotel.

Pendahuluan

Sektor perhotelan dan Sektor pariwisata memiliki sebuah relationship dalam upaya peningkatan pondasi ekonomi negara Indonesia, mengingat bahwa sektor pariwisata merupakan sector unggulan bagi Indonesia. Karena dengan peningkatan sector pariwisata tersebut memberikan dampak juga bagi sektor perhotelan. Namun pada tahun 2020, sektor pariwisata di Indonesia mengalami penurunan kunjungan wisatawan mancanegara sebanyak 12,06 juta orang (Kemenparekraf, 2021) dan wisatawan nusantara sebanyak 203,57 ribu juta orang (BPS,

2021) yang disebabkan munculnya virus Covid-19. Salah satu sektor pariwisata yang mendapat dampak negatif dari munculnya virus SARS-CoV-2 adalah industri perhotelan. Dimana tingkat penghunian kamar hotel klasifikasi bintang di Indonesia menurun sebanyak 16,98% pada Maret 2020 (BPS, 2022). Sehingga pihak hotel harus berupaya ekstra dalam menerapkan protokol kesehatan agar konsumen puas dengan pelayanan yang nyaman dan aman dari Covid-19.

J.J. Kim dan H. Han (2022) melakukan penelitian yang menyelidiki dan mengevaluasi perilaku konsumen dalam memilih hotel sebelum wabah Covid-19 dan pasca Covid-19. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya virus SARS-CoV-2 yang menyebabkan perubahan signifikan dalam pemesanan kamar hotel, munculnya kekhawatiran akan keamanan layanan dan kesehatan di lingkungan hotel, dan menciptakan pembatalan kerjasama industri hotel dengan bidang lainnya. Hasil dari penelitian ini menilai bahwa atribut penting dalam pemilihan hotel pada masa Covid-19 ini adalah lingkungan hotel yang bersih, hotel dengan jumlah tamu yang tidak banyak, hotel yang memiliki citra yang positif, hotel dengan proses pemesanan, proses check-in dan check-out dilakukan secara online, serta implementasi kode QR.



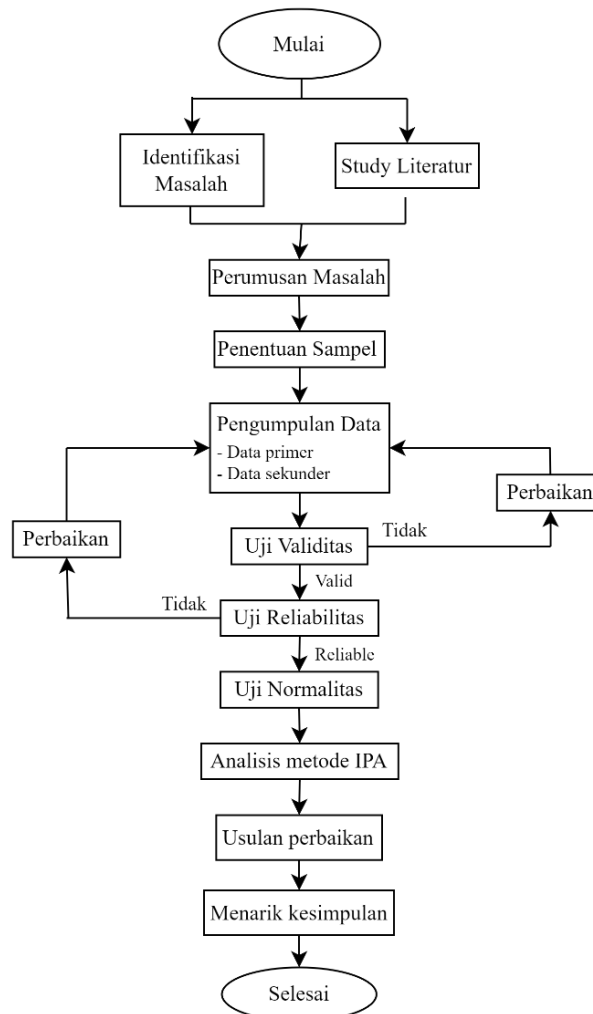
Gambar 1. Grafik jumlah tamu hotel di Lampung pada tahun 2019 hingga 2021 (sumber: BPSLampung, 2022)

Aston Lampung City Hotel adalah salah satu hotel di Indonesia yang mengalami turunnya jumlah tamu hotel pada masa wabah Covid-19 hingga 58.58%. Hotel Aston merupakan salah satu jaringan hotel ternama di Indonesia dengan standar pelayanan yang cukup tinggi. Hal ini menjadikan Aston sebagai representasi yang baik untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL Selain itu, saat masa sebelum pandemi, Aston memiliki tingkat okupansi dan jumlah tamu yang relatif stabil, yang memungkinkan pengumpulan data yang cukup dan representatif. Hal ini penting untuk validitas dan reliabilitas hasil pengukuran kualitas layanan. Dapat dilihat pada Gambar 1, dimana grafik tingkat hunian kamar hotel klasifikasi bintang di Provinsi Lampung masih naik-turun di tahun 2021 yang merupakan efek dari wabah Covid-19 (BPSLampung, 2022). Oleh karena itu, peneliti memilih Aston Lampung City Hotel sebagai objek penelitian ini. Penelitian ini akan mengevaluasi performansi kualitas

pelayanan yang diberikan hotel pada masa new normal, mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan pelayanan di hotel pada masa new normal, dan mengidentifikasi usulan perbaikan berdasarkan permasalahan kualitas pelayanan yang terjadi di Aston Lampung City Hotel. Sehingga dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tamu dalam penggunaan hotel untuk meningkatkan kembali jumlah tamu yang menginap.

Metodologi Penelitian

Penelitian dilakukan di Aston Lampung City Hotel. Alur penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 2. Sampel yang digunakan adalah 400 tamu Aston Lampung City Hotel dengan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah penentuan sampel berdasar beberapa pertimbangan yang sesuai dengan karakteristik yang dikehendaki (Lenaini, 2005). Adapun data yang dikumpulkan adalah kuesioner yang berisikan penilaian harapan tamu dan yang dirasakan para tamu mengenai kualitas pelayanan, wawancara dengan staf hotel, serta studi kepustakaan. Data yang telah terkumpul akan diolah menggunakan metode IPA.



Gambar 2. Diagram alir penelitian

Metode IPA adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan konsumen yang terkait dengan implementasi perusahaan dalam menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi (Shahputra, 2019). Analisa kualitas pelayanan dengan metode IPA terdiri dari tiga tahap (Shahputra, 2019), yaitu: 1. Menghitung nilai kuesioner kualitas pelayanan yang diperoleh; 2. Mengukur tingkat kesesuaian; 3. Mengukur tingkat kepentingan menurut konsumen dengan diagram kartesius. Diagram kartesius terdiri empat kuadran (dapat dilihat pada Gambar 3), yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV (Rangkuti, 2002). Kuadran pada diagram kartesius memiliki pengertiannya masing-masing (Kuadran, 2014), yaitu:

Kuadran I

Kuadran I berisi atribut yang memerlukan perbaikan. Hal ini disebabkan kinerja atribut yang rendah, namun konsumen menilai atribut tersebut sangat penting.

Kuadran II

Kuadran II berisi atribut yang kinerjanya perlu dipertahankan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan kinerja atribut sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Kuadran III

Pada kuadran III berisi atribut yang memerlukan beberapa pertimbangan. Dimana kinerja atribut yang tinggi, namun tidak dianggap penting oleh konsumen.

Kuadran IV

Kuadran IV berisi atribut yang memerlukan penurunan kinerja. Hal ini disebabkan kinerja atribut yang tinggi, pada umumnya untuk kuadran ini tidak berpengaruh signifikan terhadap strategi peningkatan pelayanan bagi sebuah usaha.

Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Pertahankan Prestasi
Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan

Gambar 3. Kuadran diagram kartesius metode IPA (sumber: Rangkuti, 2002)

Terdapat beberapa penelitian yang menyelesaikan permasalahannya dengan menggunakan metode IPA, seperti penelitian dari (Shahputra, 2019) yang mengimplementasi metode IPA pada permasalahan kualitas pelayanan di Hotel Puri Inn Jakarta. Penelitian dari (Kim & Han, 2022) menggunakan metode IPA untuk mengidentifikasi penilaian konsumen dalam melakukan pemilihan hotel pada masa pandemi Covid-19. (J. Esmailpour, Aghabayk, Vajari, & Gruyter, 2020) melakukan penelitian dengan metode IPA untuk menilai performansi pelayanan bus di negara-negara berkembang. (Akhil & Suresh, 2021) menggunakan metode IPA pada penelitiannya untuk menilai kualitas pelayanan di restoran. Penelitian dari (Immanuel & Setiawan, 2020) yang memperoleh penilaian sebesar 77% layanan informasi SIAKAD sudah baik dengan menggunakan metode IPA. Penelitian dari (Hidayatullah, 2022) yang menemukan perbaikan pada fasilitas parkir, perbelanjaan oleh-oleh, dan media informasi berdasarkan hasil implementasi metode IPA. (Gai, Fu, & Dai, 2022) memberikan perbaikan pada recreation di cultural ecosystem service of urban parks dengan metode IPA. (Anggraini & Alhempri, 2021) melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan konsumen PT. Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru menggunakan metode IPA. (Mohsin, Rodrigues, & Brochado, 2019) memperoleh perbaikan pada room service, restaurant value, dan handling of complaints berdasar hasil penilaian konsumen menggunakan metode IPA. Penelitian dari (Aufa, 2020) yang

mengiimplementasi metode IPA untuk menilai kepuasan para karyawan di Hotel Familie 2 Kota Metro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Data Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu instrumen penelitian terhadap data yang akan diukur atau dipelajari (Priatna, 2012). Persamaan yang digunakan adalah product moment correlation dari Karl Pearson dengan nilai α sebesar 5%, sehingga diperoleh nilai r tabel 0,098. Pengujian validitas kuesioner menggunakan bantuan aplikasi SPSS 16 dan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 1. Nilai r hitung dan r tabel yang diperoleh akan dibandingkan untuk memperoleh hasil uji validitas kuesioner. Dan pada penelitian ini, diperoleh nilai r hitung kinerja > nilai r tabel dan nilai r hitung harapan > nilai r tabel yang dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner adalah valid. Berikut adalah contoh perhitungan nilai r hitung kinerja atribut BF1.

$$r_{BF1} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{BF1} = \frac{400(121686) - (1380)(34593)}{\sqrt{\{400(4898) - (1904400)\} \{400(3046893) - (1196675649)\}}}$$

$$r_{BF1} = 0,851$$

Tabel 1. Hasil uji validitas kuesioner

Atribut	r hitung kinerja	r hitung harapan	r tabel
BF1	0,851	0,992	0,098
BF2	0,943	0,959	0,098
BF3	0,651	0,959	0,098
BF4	0,788	0,992	0,098
BF5	0,875	0,992	0,098
K1	0,903	0,861	0,098
K2	0,925	0,889	0,098
K3	0,924	0,908	0,098
K4	0,881	0,948	0,098
K5	0,896	0,992	0,098
DT1	0,914	0,992	0,098
DT2	0,911	0,943	0,098
DT3	0,932	0,959	0,098
DT4	0,935	0,943	0,098
DT5	0,921	0,992	0,098
J1	0,865	0,959	0,098
J2	0,911	0,992	0,098
J3	0,919	0,992	0,098
J4	0,934	0,992	0,098
J5	0,436	0,992	0,098
E1	0,879	0,992	0,098
E2	0,912	0,992	0,098
E3	0,875	0,992	0,098

E4	0,892	0,992	0,098
E5	0,873	0,932	0,098

Pengujian Data Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur tingkat kepercayaan data yang digunakan pada penelitian (Widi, 2015). Dimana persamaan yang digunakan adalah alpha cronbach. Pengujian reliabilitas kuesioner menggunakan bantuan aplikasi SPSS 16. Hasil yang diperoleh bernilai 0,981 dan 0,997 (dapat dilihat pada Tabel 2) sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner adalah reliable. Berikut adalah perhitungan uji reliabilitas kinerja kuesioner.

$$r_{\text{Kinerja}} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r_{\text{Kinerja}} = \left(\frac{25}{25-1} \right) \left(1 - \frac{8,0779}{138,01} \right) = 0,981$$

Uji Normalitas Kuesioner

Uji normalitas digunakan untuk mengukur data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak (Nuryadi, Astuti, Utami, & Budiantara, 2017). Persamaan yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov (K-S). Pengujian normalitas kuesioner menggunakan bantuan aplikasi SPSS 16 dan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan tidak berdistribusi normal, hal ini ditunjukkan oleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh lebih kecil dari 0,05.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas kuesioner

Hasil Uji	Nilai Uji Reliabilitas	Ket.
Kinerja	0,981	<i>Reliable</i>
Harapan	0,997	<i>Reliable</i>

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kinerja	Harapan
N		400	400
Normal Parameters ^a	Mean	86.4725	99.5200
	Std. Deviation	1.17535E1	3.30331
Most Extreme Differences	Absolute	.235	.528
	Positive	.209	.442
	Negative	-.235	-.528
Kolmogorov-Smirnov Z		4.696	10.555
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

Gambar 4. Hasil uji normalitas kuesioner

Analisis Tingkat Peformansi

Peneliti menggunakan perhitungan GAP untuk menganalisis tingkat performansi kualitas pelayanan. Hasil perhitungan tingkat performansi kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4 yang merupakan hasil perhitungan manual dari persamaan 1. Berdasarka hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa para tamu belum merasa puas terhadap performansi kualitas pelayanan di Aston Lampung City Hotel. Hal ini disebabkan keseluruhan nilai GAP yang diperoleh bernilai negatif.

$$GAP = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \dots\dots\dots (1)$$

Dengan:

$\bar{X}_i$ = rata-rata dimensi kriteria persepsi

$\bar{Y}_i$ = rata-rata dimensi kriteria harapan

Analisis Dengan Metode IPA

Proses pengolahan penilaian para tamu terhadap kinerja dan harapan atribut kualitas pelayanan di Aston Lampung City menggunakan metode IPA terbagi menjadi 3 tahap (Shahputra, 2019). Tahap pertama adalah menghitung nilai kuesioner kualitas pelayanan (dapat dilihat pada persamaan 2). Tahap kedua adalah mengukur tingkat kesesuaian atribut (dapat dilihat pada persamaan 3). Tahap ketiga adalah pengukuran menggunakan diagram kartesius (dapat dilihat pada persamaan 4 dengan hasil diberikan pada Table 4).

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k} \dots\dots\dots(4)$$

Dengan:

TK_i = Tingkat kesesuaian

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian harapan

$\bar{X}_i$ = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}_i$ = Skor rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah responden

k = Jumlah pertanyaan

$\bar{X}_i$ = rata-rata skor tingkat kinerja

$\bar{Y}_i$ = rata-rata skor tingkat harapan

Tabel 3. Hasil perhitungan tingkat performansi

Atribut	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan	GAP
BF1	3,440	3,983	-0,543
BF2	3,495	3,980	-0,485
BF3	3,165	3,980	-0,815
BF4	3,450	3,983	-0,533
BF5	3,498	3,983	-0,485
K1	3,535	3,973	-0,438
K2	3,515	3,975	-0,460
K3	3,518	3,978	-0,460
K4	3,503	3,980	-0,478
K5	3,505	3,983	-0,478
DT1	3,510	3,983	-0,473
DT2	3,488	3,983	-0,495
DT3	3,490	3,980	-0,490
DT4	3,488	3,980	-0,493
DT5	3,485	3,980	-0,495
J1	3,518	3,983	-0,465
J2	3,523	3,980	-0,458
J3	3,513	3,983	-0,470
J4	3,503	3,983	-0,480
J5	2,800	3,983	-1,183

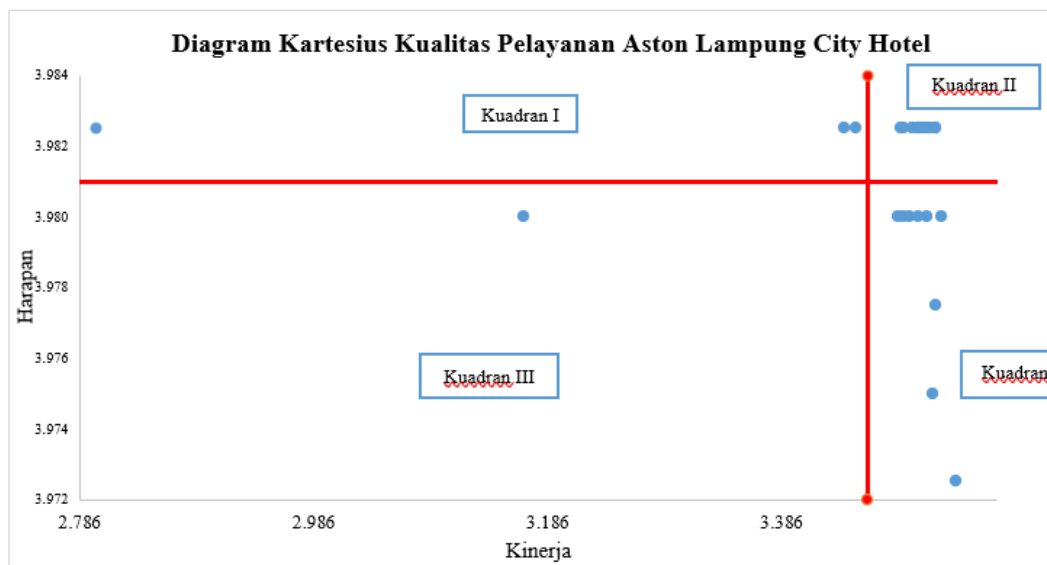
E1	3,508	3,983	-0,475
E2	3,518	3,983	-0,465
E3	3,490	3,983	-0,493
E4	3,503	3,983	-0,480
E5	3,510	3,980	-0,470

Peneliti menggunakan bantuan aplikasi Ms.Excel 2016 untuk membuat diagram kartesius dan hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4. Rangkuman dari hasil metode IPA dapat dilihat pada Tabel 5.

Hasil pengukuran kualitas layanan Hotel Aston berdasarkan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh atribut memiliki nilai gap negatif antara kinerja dan harapan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Dari 25 atribut yang dianalisis, nilai gap tertinggi terdapat pada atribut J5 (jaminan) dengan nilai sebesar -1,183, menandakan adanya ketimpangan paling signifikan antara layanan yang diterima pelanggan dan apa yang mereka harapkan pada aspek tersebut. Sementara itu, atribut dengan gap terkecil adalah K1 (keandalan), yaitu -0,438, yang menunjukkan bahwa keandalan menjadi dimensi dengan performa relatif paling mendekati harapan pelanggan.

Jika dikelompokkan berdasarkan dimensi SERVQUAL, rata-rata gap tertinggi ditemukan pada dimensi jaminan (-0,611) dan bukti fisik (-0,572), yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa layanan pada kedua aspek tersebut paling kurang memuaskan. Sebaliknya, dimensi keandalan memiliki rata-rata gap terendah (-0,463), menandakan bahwa pelanggan cenderung merasa lebih puas terhadap konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi manajemen hotel untuk memprioritaskan perbaikan pada aspek jaminan layanan, khususnya yang berkaitan dengan kompetensi, keramahan, serta kepercayaan terhadap staf dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan.

Secara keseluruhan, analisis gap ini memberikan gambaran komprehensif mengenai area layanan yang masih perlu ditingkatkan. Fokus pada atribut dan dimensi dengan gap terbesar dapat membantu Hotel Aston dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih terarah dan efektif, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.



Gambar 5. Diagram kartesius

Tabel 4. Rangkuman dari hasil metode IPA

Kuadran	Atribut
I	BF1
	BF4
	J5
II	BF2
	BF5
	K5
	DT1
	DT2
	J1
	J3
	J4
	E1
	E2
	E3
III	E4
	BF3
IV	BF4
	K1
	K2
	K3
	K4
	DT3
	DT5
	J2
	E5

Analisis Usulan Perbaikan

Hasil yang diperoleh pada metode IPA diperoleh tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan. Atribut yang memerlukan perbaikan adalah atribut pada kuadran I dan kuadran III. Namun perbaikan atribut pada kuadran I dilakukan lebih fokus atau diprioritaskan dibandingkan dengan atribut pada kuadran III, mengingat para tamu yang tidak terlalu mengharapkan atribut pada kuadran III. Maka berikut adalah beberapa usulan perbaikan dari peneliti untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Aston Lampung City Hotel di masa new normal.

Dimensi bukti fisik (BF)

Atribut dimensi bukti fisik yang pertama adalah keunikan dan daya tarik fasilitas fisik hotel (atribut BF1). Peneliti memberikan usulan perbaikan yaitu memberi hadiah sambutan selamat datang, mengubah tampilan fisik interior hotel sesuai dengan tren pada saat ini dan menambah ornamen budaya Lampung, mengganti fasilitas fisik hotel yang rusak dan sudah tampak tua. Usulan-usulan perbaikan ini menjadi salah satu contoh perwujudan dari standar usaha hotel bintang tiga di Indonesia (Indonesia, 2013).

Atribut kedua adalah kebersihan lingkungan hotel (atribut BF3). Atribut BF3 adalah atribut pada kuadran III, sehingga diperlukan perbaikan dengan pertimbangan tidak mengeluarkan biaya. Sehingga perbaikan yang diusulkan peneliti adalah mengganti seprai dan menjaga kebersihan seprai setiap kamar hotel secara rutin. Usulan ini dapat mewujudkan standar usaha hotel bintang tiga di Indonesia (Indonesia, 2013).

Atribut ketiga adalah ketersediaan fasilitas protokol kesehatan di lingkungan hotel (atribut BF4). Untuk meningkatkan kinerja atribut ini serta meningkatkan kepuasan para tamu, peneliti mengusulkan adanya penambahan jumlah tempat cuci tangan dan handsanitizer di lingkungan hotel. Usulan perbaikan ini juga merupakan salah satu syarat standarisasi pembuatan sertifikat CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment sustainability) (Kemenparekraf, 2020).

Dimensi jaminan (J)

Atribut dimensi jaminan yang memerlukan usulan perbaikan adalah pemakaian tanda telah divaksin pada pakaian staf hotel (atribut J5). Sehingga peneliti memberikan usulan perbaikan berupa pembuatan pin bertuliskan telah divaksin pada pakaian staf hotel. Usulan perbaikan ini adalah salah satu syarat standar usaha hotel bintang tiga di Indonesia dalam menjaga kesehatan tamu dan staf hotel (Indonesia, 2013). Hal ini dikarenakan vaksin adalah salah satu upaya pencegahan terjadi penyebaran penularan penyakit Covid-19 di Indonesia (Dikes Bali, 2021).

Kesimpulan

Performansi kualitas pelayanan di Aston Lampung City Hotel pada masa new normal masih belum memuaskan para tamu. Hal tersebut dilihat pada nilai GAP dan hasil metode IPA. adalah negatif. Dimana keseluruhan atribut pada kuesioner bernilai negatif pada uji Gap yang artinya konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Atribut J5 merupakan atribut yang memiliki GAP paling banyak antara performance dan persepsi dari pengunjung, serta pada diagram kartesius metode IPA, J5 juga merupakan atribut yang berada pada kuadran 1, sehingga pihak perusahaan perlu memperhatikan atribut dari J5 ini.

Sama dengan atribut J5, Adapun yang menjadi atribut prioritas perbaikan kualitas pelayanan pada Aston Lampung City Hotel pada masa new normal adalah atribut pada kuadran I ialah keunikan fasilitas hotel, ketersediaan fasilitas protokol kesehatan di lingkungan hotel, dan pemakaian tanda telah divaksin pada pakaian staf hotel. Sehingga peneliti memberikan usulan perbaikan berupa pemberian hadiah sambutan selamat datang kepada tamu, pengubahan

tampilan fisik interior hotel sesuai dengan tren pada saat ini dan penambahan ornamen budaya Lampung, mengganti fasilitas fisik hotel yang rusak dan sudah tampak tua, penambahan jumlah tempat cuci tangan dan handsanitizer di lingkungan hotel, dan pembuatan pin sebagai tanda telah divaksin pada pakaian staf hotel.

ACKNOWLEDGEMENT

Thanks are expressed to the Industrial Engineering Study Program in Institut Teknologi Sumatera for helping conducted research activities.

REFERENCES

- Akhil, A., & Suresh, M. (2021). Assessment of Service Quality in Restaurant Using Multi-Grade Fuzzy and Importance Performance Analysis. *Materialstoday: PROCEEDINGS*.
- Anggraini, N., & Alhempri, R. (2021). Analisis kepuasan konsumen PT. Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1923-1930.
- Aufa, Z. (2020, September 30). *Analisis Kepuasan Kerja Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di Hotel Familie 2 Kota Metro*. Retrieved from Repo.darmajaya.ac.id: <http://repo.darmajaya.ac.id/1658/>
- BPS. (2021). *Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara 2020*. Retrieved from bps.go.id: <https://www.bps.go.id/indicator/16/1189/1/jumlah-perjalanan-wisatawan-nusantara.html>
- BPS. (2022, Januari 03). *[Rilis BPS] 3 Januari 2022*. Retrieved from Youtube.com: <https://www.youtube.com/watch?v=rHhOjGnxH3A>
- BPSLampung. (2022, Januari 03). *Rilis Berita Resmi Statistik BPS Provinsi Lampung*. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=Qt-Gjzo_vnY
- Dikes Bali. (2021, Maret 08). *Yuk, Kenali Lebih Jauh Vaksinasi Covid-19*. Retrieved from dikes.baliprov.go.id: <https://diskes.baliprov.go.id/yuk-kenali-lebih-jauh-vaksinasi-covid-19/>
- Gai, S., Fu, J., & Dai, L. (2022). Users' views on cultural ecosystem services of urban parks: An importance-performance analysis of a case in Beijing, China. *Anthropocene*, 1-10.
- Hidayatullah, H. (2022). *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Immanuel, G., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi, dan Industri*, 182.
- Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Retrieved from <https://jdih.kemendparekraf.go.id/katalog-351-Peraturan%20Menteri>
- J. Esmailpour, Aghabayk, K., Vajari, M., & Gruyter, C. (2020). Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 129-150.
- Kemendparekraf. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. Jakarta: Kemendparekraf/ Baparekraf RI. Retrieved from https://chse.kemendparekraf.go.id/storage/app/media/dokumen/Pedoman_Hotel.pdf
- Kemendparekraf. (2021). *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2020*. Indonesia: BPS RI / BPS-Statistics Indonesia.

- Kim, J., & Han, H. (2022). Saving the hotel industry: Strategic response to the COVID-19 pandemic, hotel selection analysis, and customer retention. *International Journal of Hospitality Management* 102, 102, 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103163>
- Kuadran, R. (2014, Januari 30). *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Interpretasi Non-Personal di Museum Negeri SRI Baduga Bandung*. Retrieved from repository.upi.edu: <http://repository.upi.edu/5389/>
- Lenaini, I. (2005). Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 33-39.
- Mohsin, A., Rodrigues, H., & Brochado, A. (2019). Shine Bright Like A Star: Hotel Performance and Guest's Expectations Based on Star Ratings. *International Journal of Hospitality Management*, 103-114.
- Nuryadi, Astuti, T., Utami, E., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media. Retrieved from http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/6667/1/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf
- Priatna, B. (2012, Maret 08). *Makalah november 2008*. Retrieved from file.upi.edu: http://file.upi.edu/browse.php?dir=Direktori/FPMIPA/JUR._PEND._MATEMATIKA/196412051990031-BAMBANG_AVIP_PRIATNA_M/
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Shahputra, R. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan di Hotel Puri Inn Jakarta*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Widi, R. (201). Uji Validitas dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Jurnal Kedokteran Gigi Stomatognatic*, 8, 27-34. Retrieved from <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/STOMA/article/view/2083>