

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 The Trans Luxury Hotel

The Trans Luxury Hotel adalah sebuah hotel mewah bintang lima yang terletak di Kota Bandung dan dikelola oleh Trans Corporation. Hotel ini memadukan unsur tradisional Indonesia dengan nuansa kontemporer. The Trans Luxury Hotel berlokasi di Jl. Gatot Subroto No.289, Kota Bandung. Hotel ini menawarkan 280 kamar dengan berbagai tipe, termasuk kamar-kamar berstandar *suite*. Selain fasilitas kamar, The Trans Luxury Hotel juga menyediakan fasilitas lain yang mencakup dua restoran dan *lounge* yang terletak di lantai 18 dengan pemandangan indah kota, kolam renang berpasir yang terbuka dengan kursi untuk berjemur, layanan spa, serta pusat kebugaran berteknologi tinggi (The Trans Hotel, 2023)



Gambar 1. 1
Logo The Trans Luxury Hotel
Sumber: The Trans Hotel, 2023

1.1.2 GH Universal Hotel

G.H. Universal Hotel adalah hotel bintang lima yang terletak di Bandung utara. Hotel ini menawarkan kemewahan dengan gaya Eropa dan arsitektur bergaya Renaissance yang mempesona. Terdapat 105 kamar mewah dengan pemandangan indah Kota Bandung dan pegunungan. Hotel ini juga menyediakan beragam tipe kamar dan fasilitas bisnis. Terdapat juga restoran Crystal Dining Chamber dan Belle Vue 24 Jam yang menawarkan pemandangan panorama kota Bandung dengan sudut pandang 360 derajat (GH Universal, 2023).



Gambar 1. 2
Logo GH Universal Hotel
Sumber: GH Universal, 2023

1.1.3 Padma Hotel Bandung

Padma Hotel Bandung adalah hotel bintang lima yang terletak di Jalan Ranca Bentang No. 56-18, dengan lokasi strategis di pegunungan. Hotel ini menawarkan berbagai jenis kamar dengan desain sederhana yang tetap memancarkan kesan glamor dan modern. Hotel ini juga memiliki beragam fasilitas pendukung termasuk taman bermain, kolam renang *infinity*, *jacuzzi*, pusat kebugaran, dan kelas yoga (Padma Hotel Bandung, 2023).



Gambar 1. 3
Logo Padma Hotel Bandung
Sumber: Padma Hotel Bandung, 2023

1.1.4 The Papandayan Hotel Bandung

The Papandayan adalah hotel bintang lima yang terletak di Jl. Gatot Subroto 83, Kota Bandung. Hotel ini menawarkan 172 kamar dengan beragam tipe termasuk kamar-kamar berstandar *suite*. Selain itu, The Papandayan juga memiliki fasilitas pendukung seperti: kolam renang luar ruangan, fasilitas kebugaran, spa, 4 pilihan restoran, dsb. Beragam hidangan internasional tersaji di Cantigi Fine Dining, masakan khas Asia dan Jepang di Pago Restaurant, serta makanan ringan di Mirten Lounge dan The Deli (The Papandayan, 2023).



Gambar 1. 4
Logo The Papandayan Hotel
Sumber: Padma Hotel Bandung, 2023

1.1.5 InterContinental Bandung Dago Pakar

InterContinental Bandung Dago Pakar merupakan hotel bintang lima bertaraf internasional yang berkonsep mewah dan modern, yang terletak di kompleks perumahan elit Resor Dago Pakar di daerah Dago, sebelah utara Kota Bandung. Lebih lanjut, hotel ini menawarkan 225 kamar dengan beragam tipe kamar dan fasilitas bisnis. Konsumen berkesempatan untuk menikmati beragam pilihan masakan lokal dan internasional di Damai Restaurant, hidangan Cina di Tian Jing Lou, aneka macam kue di Deli8 Cake & Pastry Shop, serta minuman dingin di bar kolam renang. Hotel ini juga menyediakan berbagai kegiatan rekreasi di tempat, termasuk naik ATV, berkuda, kelas memasak anak-anak, dsb (InterContinental Bandung, 2023).



Gambar 1. 5
Logo InterContinental Bandung Dago Pakar
Sumber: InterContinental Bandung Dago Pakar, 2023

1.1.6 Grand Hotel Preanger

Grand Hotel Preanger merupakan hotel bintang lima dengan desain interior minimalis dan modern yang berlokasi di di 0 KM Bandung. Gaya arsitektur hotel ini merupakan perpaduan antara desain Art Deco dan sentuhan khas Sunda. Fasilitas yang tersedia di Grand Hotel Preanger meliputi kolam renang outdoor, pusat kebugaran lengkap, dan akses WiFi gratis di seluruh hotel. Hotel ini juga

memiliki Restoran Brasserie yang menyajikan menu berkualitas dengan suasana yang menyenangkan, serta Preanger Lounge & Wine Corner sebagai area bersantai bagi para konsumen (Grand Hotel Preanger, 2023).



Gambar 1. 6
Logo Grand Hotel Preanger
Sumber: Grand Hotel Preanger, 2023

1.1.7 Aryaduta Hotel Bandung

Aryaduta Hotel Bandung adalah hotel bintang 5 yang terletak di Jalan Sumatera No. 51, Bandung. Hotel ini berlokasi di jantung kota dan merupakan pilihan akomodasi yang sempurna untuk liburan atau acara bisnis. Bersebelahan dengan pusat perbelanjaan Bandung Indah Plaza dan dekat dengan pusat-pusat pemerintahan seperti Balai Kota Bandung dan Gedung Sate, Aryaduta Bandung menawarkan 254 kamar yang luas dan dilengkapi dengan fasilitas berstandar internasional. Beragam tipe kamar yang ditawarkan hotel ini meliputi: Presidential Suite, Executive Suite, Suite, Club Deluxe, Club Superior, Deluxe, atau Superior. Setiap kamar di Aryaduta Bandung memiliki ukuran yang nyaman dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas, termasuk tempat tidur besar, AC, kamar mandi mewah dengan bathtub, TV dengan saluran internasional, perlengkapan mandi, meja kerja, sofa, akses internet dengan kecepatan tinggi, air minum kemasan botol, dan pengering rambut (Aryaduta Hotel Bandung, 2023).



Gambar 1. 7
Logo Aryaduta Hotel Bandung
Sumber: Aryaduta Hotel Bandung, 2024

1.1.8 Grand Mercure Bandung Setiabudi

Grand Mercure Bandung Setiabudi adalah hotel berbintang 5 yang berlokasi di pusat area Setiabudi, Bandung. Hotel ini menggabungkan keindahan alam dengan warisan budaya, menciptakan suasana mewah bagi para konsumen. Kamar-kamar kontemporer dilengkapi dengan sentuhan seni lokal. Selain itu, hotel ini menawarkan beragam fasilitas dan layanan seperti: layanan penyewaan mobil dan sepeda, antar-jemput bandara, permintaan binatu dan *dry cleaning*, penjagaan anak, serta penukaran mata uang. Fasilitas lain yang tersedia adalah teras berjemur, klub anak dengan area *video game*, dan layanan penitipan bagasi, pusat kebugaran, bar kolam renang, dsb (Grand Mercure Bandung Setiabudi, 2024).



Gambar 1. 8
Logo Grand Mercure Bandung Setiabudi
Sumber: Crowne Plaza Bandung, 2023

1.1.9 Hilton Bandung

Hilton Bandung merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan H.O.S. Tjokroaminoto No. 41-43 Bandung. Hotel ini menawarkan berbagai tipe kamar yaitu: *Guest*, *Suites*, dan *Executive*. Hotel Hilton Bandung terletak di kawasan yang cukup ramai dan padat. Berbagai destinasi wisata, pusat kuliner, pusat oleh-oleh, pusat perbelanjaan, rumah sakit, dan tempat publik lainnya berada dalam radius yang dekat. Konsumen bahkan dapat berjalan kaki menuju berbagai lokasi favorit ini. Sebagai hotel berkelas internasional, Hotel Hilton Bandung menyediakan fasilitas yang mengutamakan kemudahan dan kenyamanan. Selain kebutuhan konsumen dewasa, hotel ini juga memiliki klub anak untuk si kecil (Hilton Bandung, 2024).



Gambar 1. 9
Logo Hilton Bandung
Sumber: Hilton Bandung, 2024

1.1.10 Sheraton Bandung Hotel & Towers

Sheraton Bandung Hotel & Towers merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Ir.H.Juanda No. 390, Dago, Bandung. Dengan nuansa tropis yang asri, hotel ini menawarkan tempat bermalam yang istimewa di Lembah Dago. Hamparan taman yang indah dan hawa pegunungan yang sejuk menambah pesona pengalaman menginap di sini. Hotel Sheraton Bandung mengusung konsep arsitektur modern dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas eksklusif. Salah satunya adalah Play@Sheraton, wahana khusus anak di mana mereka dapat bermain dengan bebas di atas lantai kayu anti slip. Ada berbagai permainan menghibur seperti lego, *play station*, perosotan, ayunan, dan lainnya. Setiap akhir pekan, ada juga acara menunggang kuda gratis di area Kebun Tower, serta es krim gratis untuk anak-anak yang bermain di Kids Club. Hotel ini juga memiliki fasilitas khusus yaitu Towers Lounge, yang memungkinkan para konsumen untuk menyaksikan keindahan Bukit Dago dari ketinggian bangunan di lantai 3 (Sheraton Bandung Hotel & Towers, 2024).



Gambar 1. 10
Logo Sheraton Bandung Hotel & Towers
Sumber: Sheraton Bandung Hotel & Towers, 2024

1.1.11 The Gaia Hotel Bandung

The Gaia Hotel Bandung merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jl. Dr. Setiabudi No.430, Ledeng, Kec. Cidadap, Kota Bandung. Hotel ini menawarkan infinity pool, klub anak, dan berbagai fasilitas bisnis. Dengan total 280 kamar yang nyaman hingga mewah, setiap kamar dilengkapi dengan TV pintar, koneksi Wi-Fi kecepatan tinggi, *mini-bar* gratis, dan brankas. Kamar mandi pribadi memiliki *rain shower* dan peralatan mandi premium. The Gaia Hotel Bandung juga memiliki dua restoran, kafe dengan *in-house roastery*, serta makanan siap saji. Semeja Asian Kitchen menawarkan berbagai pilihan hidangan Asia yang lezat, sementara Monomono menyajikan hidangan Nikkei yang menarik, yaitu kombinasi hidangan Jepang dan Peru. Mengusung tema Active/Rest, The Gaia Hotel Bandung menawarkan banyak pilihan bagi para konsumen untuk bersantai atau melakukan kegiatan produktif sepanjang hari. Para konsumen dapat berolahraga di *gym* 24 jam, menikmati pijat yang menyegarkan di the Sepik Massage Therapy and Spa, atau berjalan santai di sekitar taman atap. Para konsumen juga dapat mengikuti berbagai aktivitas seperti berbagai *workshop*, sesi yoga, dan kelas memasak yang ditawarkan oleh chef pribadi hotel (The Gaia Hotel Bandung, 2024).



Gambar 1. 11
Logo The Gaia Hotel Bandung
Sumber: The Gaia Hotel Bandung, 2024

1.1.12 Pullman Bandung Grand Central

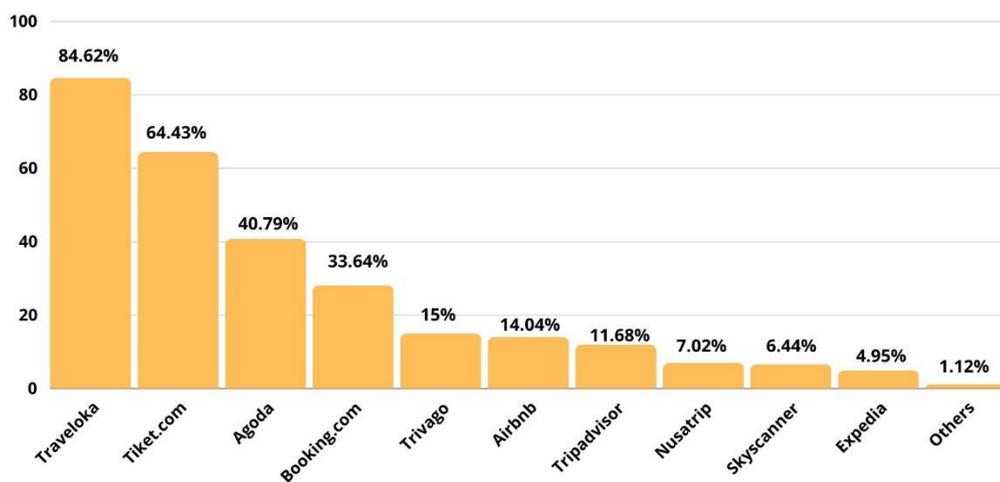
Pullman Bandung Grand Central adalah hotel bintang lima dengan lokasi yang strategis, hanya 230m dari Gedung Sate di jantung kota Bandung. Hotel bintang 5 ini menawarkan kolam renang, pusat kebugaran, dan spa. Wi-Fi gratis tersedia di seluruh hotel. Kamar-kamar luas di Pullman Bandung Grand Central dilengkapi dengan area tempat duduk dan furnitur yang elegan. Fasilitas kamar termasuk TV layar datar dengan saluran kabel, fasilitas pembuat kopi, dan minibar. Kamar mandi hadir dengan *shower*, jubah mandi, dan peralatan mandi gratis. Beberapa kamar menawarkan pemandangan kota. Hotel ini memiliki 4 pilihan bersantap: Sadrasa Kitchen and Bar yang menyajikan berbagai hidangan lokal dan internasional, serta Mad Cow Wine and Grill yang khusus menyajikan hidangan panggang. Konsumen juga dapat menikmati minuman di *bar* atap atau kopi dan teh di *lounge lobby*. Fasilitas lainnya termasuk ruang rapat, aula pernikahan, dan pengantaran bandara dengan biaya tambahan (Pullman Bandung Grand Central, 2024).



Gambar 1. 12
Logo Pullman Bandung Grand Central
Sumber: Pullman Bandung Grand Central, 2024

1.2 Latar Belakang

Industri perhotelan telah mengalami pertumbuhan yang signifikan berkat kemajuan teknologi *online* dan *mobile* (Park et al., 2020). Kemunculan *online travel agency* (OTA) yang menyediakan informasi hotel dan reservasi melalui situs web atau aplikasi, memungkinkan konsumen dengan cepat melakukan reservasi hotel dari mana pun dan kapan pun (Talwar et al., 2020). OTA tidak memiliki properti hotel fisik, tetapi mereka mengoperasikan *platform online* dengan informasi hotel yang komprehensif, memfasilitasi perbandingan harga, menawarkan diskon, dan menampilkan ulasan konsumen untuk menarik minat calon konsumen (Chang et al., 2019). Selain itu, menurut laporan e-Conomy SEA 2022 yang diterbitkan oleh Google, Temasek, dan Bain & Company, OTA memainkan peran penting dalam transaksi ekonomi digital Indonesia pada tahun 2022. Mereka memberikan kontribusi signifikan sebesar \$3 miliar, menjadikannya salah satu yang utama kontributor ekonomi digital negara ini (Google, 2022). Selain itu, menurut data Statista, 80% masyarakat Indonesia menggunakan *platform* OTA untuk membeli produk perjalanan dan pariwisata (Statista, 2022).



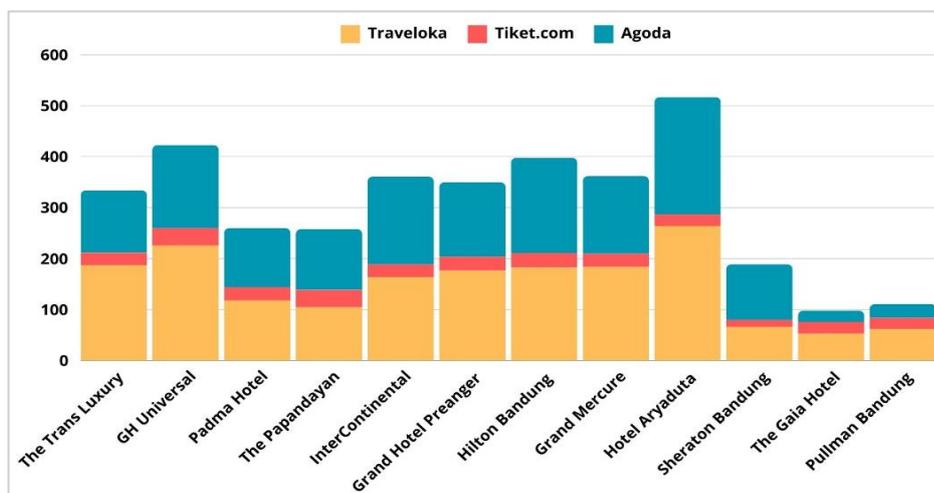
Gambar 1. 13
OTA Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2023
Sumber: Statista, 2023

Selain itu, industri perhotelan telah banyak memanfaatkan konten buatan pengguna (UGC), khususnya ulasan hotel, karena pesatnya kemajuan teknologi Web 2.0 (Hou et al., 2019). Wisatawan biasanya berbagi pengalamannya melalui OTA (Priyantina & Sarno, 2019). Hal ini didorong oleh OTA yang memberdayakan konsumen dengan memungkinkan mereka mengekspresikan pendapat mereka mengenai kualitas layanan dan pengalaman keseluruhan di hotel tempat mereka menginap (Kalnaovakul & Promsivapallop, 2023). Berdasarkan laporan Statista (2023) yang tercermin pada Gambar 1.13, tercatat bahwa Traveloka, Tiket.com, serta Agoda menjadi OTA yang paling banyak digunakan di Indonesia.

Traveloka merupakan salah satu *startup* OTA Indonesia, dibawah naungan PT. Trinusa Travelindo. Traveloka tetap mempertahankan posisinya sebagai OTA terkemuka di Indonesia, dengan lebih dari 40 juta pengguna aktif (pengguna aktif bulanan), lebih dari 20 produk dan layanan, dan lebih dari 100 juta unduhan aplikasi di tahun 2022 (Evandio, 2022). Lebih lanjut, Tiket.com merupakan *startup* OTA asal Indonesia yang berdiri sejak 2011 (Saleh, 2021). Tiket.com juga dilaporkan telah menyanggah status *unicorn* dengan valuasi di atas 1 miliar dolar AS atau sekitar Rp 14,2 triliun (Ludwianto, 2021). Tiket.com dilaporkan telah memiliki jaringan lebih dari 90 maskapai penerbangan, 2,8 juta hotel dan penginapan lainnya, dan lebih dari 400 mitra Perusahaan (Saleh, 2021). Selanjutnya, Agoda adalah OTA yang dtahun 2005 dan berkantor pusat di Singapura (Pratama et al., 2023). Agoda secara khusus melayani para konsumennya di Kawasan Asia Pasifik. Mereka memiliki 53 kantor cabang di berbagai kota besar di 30 negara dikwasan Asia Pasifik. Perusahaan ini menawarkan lebih dari 2 juta akomodasi termasuk apartemen, villa, rumah, serta hotel (Chairunisa, 2022). Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis memilih untuk memanfaatkan ulasan *online* yang berasal dari Traveloka, Tiket.com, serta Agoda.

Industri perhotelan memegang peranan penting dalam mendorong pertumbuhan sektor pariwisata khususnya di Kota Bandung. Bandung terkenal tidak hanya karena disebut sebagai Kota Kembang, tetapi juga karena banyaknya tempat wisata yang dimilikinya. Kota ini memiliki daya tarik unik yang memikat wisatawan sehingga tak bosan-bosan mengunjungi Bandung. Bandung memiliki banyak destinasi wisata yang menjadi daya tarik utama, termasuk pertunjukan budaya tradisional Sunda, pusat kuliner khas, tempat ritel yang menarik, suasana perkotaan yang menginspirasi, dan penduduk lokal yang ramah (Aldianto et al., 2020). Penghargaan Travellers' Choice category of "Best of the Best Destinations," dari Tripadvisor telah mengidentifikasi Bandung sebagai salah satu destinasi wisata terbaik pada tahun 2024 (Rahmawati, 2024). Bandung menempati peringkat ke-15 dari 25 destinasi dan merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang masuk dalam daftar tersebut (Rahmawati, 2024). Selain itu, Kota Bandung mencatat total kunjungan wisatawan sebanyak 7,7 juta orang pada tahun 2023 (Alhamidi, 2024). Banyaknya jumlah wisatawan tersebut akan berdampak pada semakin tingginya permintaan terhadap jasa akomodasi, khususnya hotel sebagai fasilitas penunjang. Hal ini terlihat dari data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Bandung yang menyebutkan bahwa tingkat okupansi kamar hotel di kawasan tersebut selalu mencapai 90% dari kapasitas pada akhir pekan (Salim, 2023). Tingkat okupansi kamar hotel di Bandung juga mengalami pertumbuhan, yaitu meningkat dari 38,2% pada tahun 2020 menjadi 68% pada tahun 2023 (Open Data Kota Bandung, 2024). Bandung menawarkan berbagai pilihan hotel, termasuk hotel bintang lima. Berdasarkan data Disbudpar Kota Bandung, sebanyak 12 hotel telah resmi diakui sebagai hotel bintang lima pada tahun 2023 antara lain: The Trans Luxury Hotel, GH Universal Hotel, Padma Hotel Bandung, The Papandayan Hotel, InterContinental Bandung Dago Pakar, Grand Hotel Preanger, Hilton Bandung, Grand Mercure Bandung Setiabudi, Hotel Aryaduta, Sheraton Bandung Hotel & Towers, The Gaia Hotel Bandung, dan Pullman Bandung Grand Central (Disparbud Kota Bandung, 2023).

Pada tahun 2021 jumlah hotel di Kota Bandung mencapai 402 hotel, dengan jumlah kamar mencapai 18.381 (BPS, 2021; Disparbud Jabar, 2021). Kota Bandung sendiri memiliki beragam klasifikasi hotel, salah satunya hotel bintang lima. Berdasarkan data Disparbud Kota Bandung dan Traveloka, pada tahun 2023 Kota Bandung memiliki 12 hotel bintang lima (Disparbud Kota Bandung, 2023). Klasifikasi hotel bintang lima ini didasarkan pada penilaian spesifik, termasuk jumlah kamar, fasilitas, peralatan, dan layanan yang disediakan (Traveloka, 2022).



Gambar 1. 14
 Ulasan Negatif Hotel Bintang Lima di Kota Bandung Periode Juni-Desember 2023
 Sumber: Traveloka, Tiket.com, & Agoda, 2023

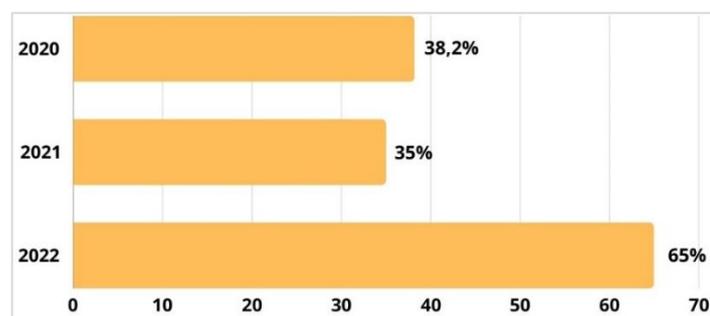
Tabel 1. 1
 Contoh Ulasan Konsumen Hotel Bintang Lima di Kota Bandung

Traveloka		
Nama Hotel	Tanggal	Ulasan
Hilton Bandung	27 Januari 2023	Ketentuan check in jam 3 sore, begitu sampe kamar baru siap jam 4 sore dan ga diperhatikan sampai harus tanya bolak balik baru disiapkan kamarnya, begitu pula saat sarapan pelayanannya sangat buruk kalah sama hotel bintang 3 bahkan bintang 2 pun pelayanannya lebih baik.
Tiket.com		
Nama Hotel	Tanggal	Ulasan
InterContinental Bandung Dago Pakar	24 Juli 2023	Saya memesan kamar <i>suite queen</i> dengan gambar kamar yang luas dan bagus, serta dilengkapi dengan sofa dan meja makan seperti yang terlihat pada foto kamar di tiket.com. Namun, saat saya melakukan check-in, pihak hotel menginformasikan bahwa saya sebenarnya telah memesan kamar junior suite. Saya merasa sangat

		kecewa karena kamar yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang saya booking di tiket.com
Agoda		
Nama Hotel	Tanggal	Ulasan
Aryaduta Hotel Bandung	02 Juli 2023	Telepon tidak berfungsi, hotel menyediakan nomor WhatsApp untuk layanan, tetapi mereka membalas setelah satu hingga dua jam. Saya ingin memesan layanan kamar, tetapi mereka menjawab dua jam kemudian. Karpet kamar bahkan belum dibersihkan, terdapat sisa makanan sekaligus rambut yang menempel.

Sumber: Traveloka, Tiket.com, & Agoda, 2023

Berdasarkan data ulasan konsumen dari *website* Traveloka, Tiket.com, dan Agoda yang diunggah pada 1 Juni – 31 Desember 2023 yang tercermin pada Gambar 1.14, tercatat bahwa masih banyak konsumen yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan yang ditawarkan oleh hotel bintang lima di Kota Bandung.



Gambar 1. 13

Tingkat Hunian Kamar Hotel Kota Bandung 2020-2023

Lebih lanjut, persaingan dalam industri perhotelan di Kota Bandung semakin ketat, yang tercermin dari peningkatan yang signifikan TPK hotel dari yang sebelumnya 38,2% di tahun 2020, menjadi 65% di tahun 2022. Karena itu, dalam iklim bisnis yang sangat agresif saat ini, perusahaan harus memenuhi ekspektasi konsumen jika mereka ingin berkembang dan tetap berkelanjutan (Malik et al., 2020). Sangat penting bagi Perusahaan untuk memuaskan atau melampaui ekspektasi konsumen mereka (Malik et al., 2020). Oleh karena itu, keberadaan dan kelangsungan industri perhotelan sangat bergantung pada pentingnya kualitas layanan. Pengusaha hotel harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang ekspektasi dan persepsi konsumen, serta faktor-faktor yang mempengaruhi evaluasi

dan kepuasan mereka terhadap layanan yang mereka terima (Mola & Jusoh, 2011). Selain itu, terdapat korelasi signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, yang pada gilirannya mengarah pada kesuksesan finansial dalam jangka panjang (Arbelo-Pérez et al., 2017; Chen, 2013). Lebih jauh lagi, strategi yang meningkatkan efisiensi hotel, daya saing, dan adaptabilitas adalah kualitas layanan (B. J. Ali et al., 2021). Oleh karena itu, operasi hotel yang sukses bergantung pada penyediaan layanan berkualitas tinggi (Kalnaovakul & Promsivapallop, 2023). Bersarkan literatur yang telah dibahas sebelumnya, sangat penting bagi hotel untuk menilai kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen. Oleh karena itu, tujuan dari studi ini adalah untuk menilai tingkat kualitas layanan yang disediakan oleh semua hotel bintang lima di kota Bandung. Kerangka SERVQUAL yang disusun oleh Parasuraman et al. (1988) adalah kerangka kerja empiris yang banyak diadopsi untuk mengukur kualitas layanan yang dipersepsikan. SERVQUAL adalah teknik yang dirancang untuk menilai ekspektasi konsumen, sudut pandang, dan perbedaan dalam model kualitas layanan secara keseluruhan (Rinanto et al., 2019). Banyak studi dalam industri perhotelan telah menerapkan kerangka SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan, termasuk studi yang dilakukan oleh Kargari (2018), Pillai et al. (2024), Shafiq et al. (2019), Gebremichael & Singh (2019), and Al-Kumaim et al. (2023). Dalam studi ini, terdapat lima dimensi SERVQUAL yang digunakan (Boon et al., 2013):

- 1) **Tangible** mengacu pada aspek yang dapat diamati dari sebuah bisnis, termasuk penampilan stafnya, kondisi fasilitas fisik, dan kualitas peralatannya.
- 2) **Reliability** didefinisikan sebagai kemampuan untuk secara konsisten dan tepat memberikan layanan yang telah dijanjikan.
- 3) **Responsiveness** berkaitan dengan kesiapan untuk menawarkan dukungan dan bantuan secara cepat.
- 4) **Assurance** melibatkan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dalam diri orang lain dengan menunjukkan kompetensi, keahlian, dan keramahan di antara karyawan.

- 5) **Empathy** mencakup menunjukkan kepedulian terhadap konsumen dan memberikan layanan yang bersifat personal.

Selain itu, banyak studi saat ini telah menilai kualitas layanan hotel dengan menggunakan data ulasan konsumen, termasuk studi yang dilakukan oleh Gunasekar et al. (2021), Kalnaovakul & Promsivapallop (2023), Wąsowicz-Zaborek (2023), and Peres & Paladini (2021). Fenomena ini merupakan hasil dari pemanfaatan teknologi Web 2.0, yang melibatkan pengguna internet dalam pembuatan konten online secara kolaboratif. Ini memungkinkan pemantauan sikap dan opini mereka terhadap layanan yang mereka gunakan. Meskipun konten buatan pengguna (UGC) mudah diakses di Internet dan publikasi online mengenai opini tentang layanan perhotelan adalah sumber informasi yang berguna dan dapat dipercaya (Wąsowicz-Zaborek, 2023). Selain itu, ketika membandingkan proses pengumpulan data melalui survei dengan ulasan hotel online, jelas bahwa survei memiliki kelemahan seperti memakan waktu dan mahal untuk diimplementasikan (Adiningtyas & Auliani, 2024). Sebaliknya, ulasan hotel online cepat dan hemat biaya. Selain itu, ulasan hotel online mudah diakses di platform agen perjalanan online (OTA). Peningkatan OTA telah memberikan konsumen kemampuan untuk menyuarakan pandangan mereka tentang kualitas layanan dan pengalaman keseluruhan yang mereka alami di hotel (Kalnaovakul & Promsivapallop, 2023). Lebih jauh lagi, OTA yang paling populer di kalangan orang Indonesia pada tahun 2023 adalah Traveloka, Tiket.com, dan Agoda (Statista, 2023). Mempertimbangkan faktor-faktor ini, penulis memutuskan untuk menggunakan ulasan hotel online melalui tiga platform OTA terutama Traveloka, Tiket.com, dan Agoda.

Selain itu, data tekstual ditandai dengan kurangnya struktur yang jelas, sering kali ambigu, dan lebih sulit untuk diproses dibandingkan dengan data basis data konvensional (Aditya et al., 2023). Teknik konvensional untuk mengeksplorasi data ulasan konsumen tekstual tidak lagi praktis karena sifatnya yang memakan waktu, kurangnya daya pemrosesan, dan jumlah sampel teks yang terbatas yang dapat dianalisis (Aditya et al., 2023). Untuk mengatasi masalah ini, para peneliti memilih untuk menggunakan pendekatan *text analytics*. *Text analytics* yang juga dikenal sebagai *text mining*, adalah metode untuk mengekstraksi informasi berguna melalui

data tekstual tidak terstruktur dan mengubahnya menjadi data terstruktur (L. R. Ali et al., 2023). Proses ini memungkinkan pengguna akhir untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam dan mengidentifikasi pola dalam data (L. R. Ali et al., 2023). Dalam studi ini, dimensi SERVQUAL digunakan untuk menilai kualitas layanan yang disediakan oleh semua hotel bintang lima di Bandung menggunakan dua metode *text analytics* yaitu *sentiment analysis* dan *word clouds*. *Sentiment analysis* adalah metode yang berfungsi untuk menganalisis pandangan dan emosi yang diekspresikan oleh pengguna internet (Yann et al., 2024). Tujuan menggunakan analisis sentimen dalam studi ini adalah untuk menentukan apakah kualitas layanan di semua hotel bintang lima di kota Bandung telah memenuhi ekspektasi konsumen (Wang et al., 2014). Hasilnya ini akan terlihat dari rasio sentimen positif dan negatif yang dihasilkan. Selain *sentiment analysis*, peneliti juga menggunakan *word clouds* (Wang et al., 2014). Tujuan penggunaan *word clouds* dalam studi ini adalah untuk mengidentifikasi dimensi spesifik dari kualitas layanan yang secara konsisten menerima peringkat negatif paling banyak di seluruh hotel. Dengan menggunakan pendekatan ini, dapat diketahui secara komprehensif penyebab mengapa dimensi *service quality* tersebut mendapatkan skor yang rendah atau negatif yang selanjutnya dapat digunakan oleh peneliti dalam menawarkan rekomendasi berharga kepada hotel tentang bagaimana menangani masalah ini.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka akan dilakukan penelitian dengan judul " Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Hotel Bintang Lima di Kota Bandung Berdasarkan *Online Customer Review*".

1.3 Perumusan Masalah

Revolusi industri 4.0 telah mengubah lanskap industri perhotelan. Kehadiran *platform online travel agent* (OTA) seperti Traveloka memungkinkan konsumen untuk melakukan reservasi hotel secara cepat dan mudah. Ulasan *online* di *platform* semacam ini berperan kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dengan menganalisis peringkat aspek hotel. Penting diingat bahwa hotel yang sukses bergantung pada penyediaan layanan berkualitas tinggi (Kalnaovakul & Promsivapallop, 2023). Kualitas pelayanan yang tidak memadai pada suatu hotel

dapat mengakibatkan konsumen tidak puas sehingga berdampak pada menurunnya permintaan dan pada akhirnya menurunnya kinerja hotel tersebut (Kalnaovakul & Promsivapallop, 2023). Melihat fenomena tersebut, diperlukan penelitian mendalam terkait kualitas layanan yang ditawarkan oleh suatu hotel menggunakan persepsi positif dan negatif dalam bentuk ulasan konsumen hotel yang tersedia di *website online travel agent* Traveloka, Tiket.com, serta Agoda. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitian dapat diformulasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian konsumen terkait layanan di seluruh hotel bintang lima Kota Bandung, baik dalam bentuk ulasan positif maupun negatif?
2. Dimensi *service quality* apa saja yang secara umum mendapatkan penilaian memuaskan dari konsumen?
3. Dimensi *service quality* apa saja yang secara umum mendapatkan penilaian kurang memuaskan dari konsumen?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui penilaian positif dan negatif yang diberikan oleh konsumen diseluruh hotel bintang lima di Kota Bandung.
2. Untuk mengidentifikasi dimensi *service quality* yang menjadi kekuatan secara umum di seluruh hotel bintang lima tersebut.
3. Untuk mengidentifikasi dimensi *service quality* yang menjadi kelemahan secara umum di seluruh hotel bintang lima tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Manfaat penelitian berdasarkan aspek teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai referensi bahan kajian lebih lanjut sekaligus informasi tambahan bagi yang melakukan penelitian serupa yaitu *text*

analytics pada industri hotel. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu dalam mengetahui persepsi konsumen dan peringkat dimensi *service quality* dalam industri perhotelan.

1.5.2 Aspek Praktis

Manfaat penelitian berdasarkan aspek praktis, hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan bagi The Trans Luxury Hotel, GH Universal Hotel, Padma Hotel Bandung, The Papandayan Hotel, InterContinental Bandung Dago Pakar, Grand Hotel Preanger, Hilton Bandung, Grand Mercure Bandung Setiabudi, Hotel Aryaduta, Sheraton Bandung Hotel & Towers, The Gaia Hotel Bandung, dan Pullman Bandung Grand Central untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini demi tercapainya kepuasan konsumen secara maksimal. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para pemilik atau pengurus bisnis perhotelan lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

1.6 Sistematika Penulisan Tesis

Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang dibuat untuk menggambarkan secara umum mengenai penulisan hasil penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama penulis menjelaskan terkait gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi beberapa sub bab yang terdiri dari teori dan penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi pemaparan terkait metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian, tahapan penelitian, definisi operasional dari variabel penelitian, populasi dan sampel yang akan digunakan, pengumpulan serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis menyajikan hasil penelitian yang dilakukan serta pemaparannya.

BAB V PENUTUP

Penulis menarik kesimpulan dari temuan penelitian ini serta memberikan saran-saran yang relevan.