



Evaluasi Efektivitas Layanan Hotel Bintang Kerinci dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Analisis PIECES

Delvianti¹, Delori Nancy Meyla²

^{1,2}Universitas Eka Sakti

email: delvainti10@gmail.com

Article History:

Received: April 2, 2025

Revised: April 14, 2025

Accepted: May 2, 2025

Published: July 31, 2025

Abstract - This study aims to analyze customer satisfaction with the quality of service at Hotel Bintang Kerinci using the PIECES Framework (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service). To achieve this objective, the study employs two types of data: primary and secondary. Secondary data were obtained through a literature review by examining books, journals, and previous studies relevant to customer satisfaction analysis and hotel service systems. Meanwhile, primary data were collected directly from respondents through questionnaires distributed to guests staying at Hotel Bintang Kerinci. The PIECES method was used to assess six key indicators influencing customer satisfaction, namely service system performance (performance), quality of information (information), cost efficiency (economy), service control (control), operational effectiveness (efficiency), and service quality (service). The analysis results show that the quality of service at Hotel Bintang Kerinci across all PIECES indicators falls into the "satisfied" category. This indicates that customers or guests visiting Hotel Bintang Kerinci are satisfied with the services provided. These findings illustrate that the hotel's service system has been running well and effectively in meeting customer expectations and needs.

Keywords— Customer Satisfaction Analysis; Bintang Kerinci Hotel; Service Quality; Customer Satisfaction; PIECES Framework

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Bintang Kerinci dengan menggunakan metode PIECES Framework (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service). Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dengan menelaah buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan analisis tingkat kepuasan pelanggan dan sistem pelayanan hotel. Sementara itu, data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang menginap di Hotel Bintang Kerinci. Metode PIECES digunakan untuk menilai enam indikator utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kinerja sistem pelayanan (performance), kualitas informasi (information), efisiensi biaya (economy), pengendalian layanan (control), efektivitas operasional (efficiency), dan mutu pelayanan (service). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Hotel Bintang Kerinci pada seluruh indikator PIECES berada dalam kategori "puas". Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan atau tamu yang datang ke Hotel Bintang Kerinci merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa sistem pelayanan hotel telah berjalan dengan baik dan efektif dalam memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci— Analisis Kepuasan Pelanggan; Hotel Bintang Kerinci ; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; PIECES Framework

1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu bentuk bisnis jasa akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, kenyamanan, serta fasilitas pendukung lainnya bagi tamu yang membutuhkan tempat tinggal sementara, baik untuk keperluan bisnis, keluarga, maupun liburan. Dalam industri perhotelan, pelayanan yang berkualitas menjadi kunci utama keberhasilan karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga bagaimana hotel mampu menciptakan pengalaman positif yang berkesan bagi tamunya.

Kabupaten Kerinci merupakan salah satu daerah di Provinsi Jambi yang memiliki potensi pariwisata yang sangat tinggi. Daerah ini dikenal dengan keindahan alamnya yang beragam, mulai dari Danau Kerinci, Gunung Kerinci, hingga berbagai objek wisata alam dan budaya lainnya. Potensi wisata tersebut menjadikan Kabupaten Kerinci sebagai branding destination pariwisata Jambi, yang berdampak pada meningkatnya investasi di sektor akomodasi seperti hotel dan homestay. Salah satu kawasan yang berkembang pesat adalah Kecamatan Kayu Aro, di mana banyak dibangun fasilitas penginapan untuk mendukung kebutuhan wisatawan domestik maupun mancanegara.

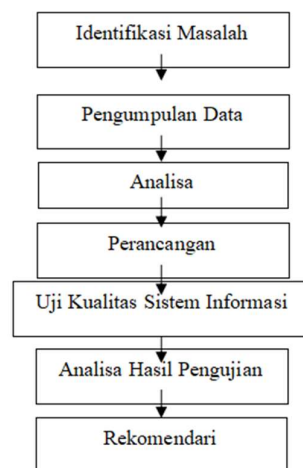
Dalam konteks pariwisata, keberadaan hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai penunjang kegiatan wisata, pertemuan, dan jamuan. Oleh karena itu, keberhasilan industri perhotelan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menjadi faktor pembeda dalam persaingan bisnis perhotelan yang semakin kompetitif. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan citra hotel dan mengurangi kepercayaan pelanggan.

Hotel Bintang Kerinci sebagai salah satu hotel yang cukup dikenal di Kabupaten Kerinci menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan semakin tingginya kesadaran konsumen terhadap arti kualitas pelayanan, pengelola hotel dituntut untuk terus berinovasi dan mengevaluasi sistem pelayanannya. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan analisis yang mampu mengukur secara komprehensif aspek-aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu metode yang relevan untuk digunakan adalah PIECES Framework, yang terdiri atas enam indikator utama yaitu Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service.

Melalui penerapan metode PIECES, penelitian ini berupaya menganalisis kualitas pelayanan di Hotel Bintang Kerinci berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan landasan penting dalam pelaksanaan suatu penelitian karena berfungsi sebagai panduan sistematis dalam memperoleh data dan informasi yang valid serta relevan dengan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, metodologi yang digunakan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Kerinci dengan menggunakan metode PIECES Framework. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya mengidentifikasi, mengukur, dan mengevaluasi enam aspek utama pelayanan yaitu Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service. Proses penelitian mencakup pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan hotel serta data sekunder melalui studi literatur dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan penelitian terdahulu. Metodologi ini dirancang agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai tingkat kepuasan pelanggan serta menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan di Hotel Bintang Kerinci.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

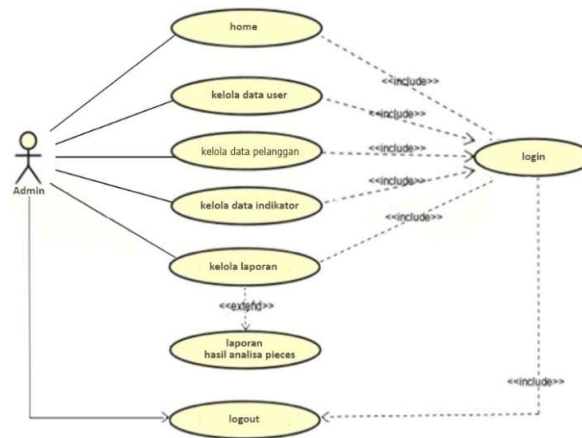
Gambar 1 menjelaskan tentang tahapan sistematis yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Kerinci menggunakan metode PIECES Framework. Penelitian diawali dengan tahap identifikasi masalah, yaitu proses mengenali dan merumuskan permasalahan yang ada terkait kualitas pelayanan hotel berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal. Setelah masalah teridentifikasi,

dilakukan tahap pengumpulan data yang melibatkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan hotel untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur, laporan, dan penelitian terdahulu yang relevan.

Selanjutnya, pada tahap analisa, seluruh data yang terkumpul dianalisis menggunakan enam indikator dalam PIECES Framework, yaitu Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam merancang model atau sistem evaluasi pelayanan pada tahap perancangan. Pada tahap uji kualitas sistem informasi, rancangan tersebut diuji untuk mengetahui sejauh mana sistem atau model yang dibuat dapat berfungsi dengan baik, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Setelah dilakukan pengujian, tahap berikutnya adalah analisa hasil pengujian, di mana hasil evaluasi digunakan untuk menilai efektivitas sistem dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Tahap terakhir adalah rekomendasi, yaitu memberikan saran strategis dan solusi yang dapat diterapkan oleh manajemen Hotel Bintang Kerinci untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

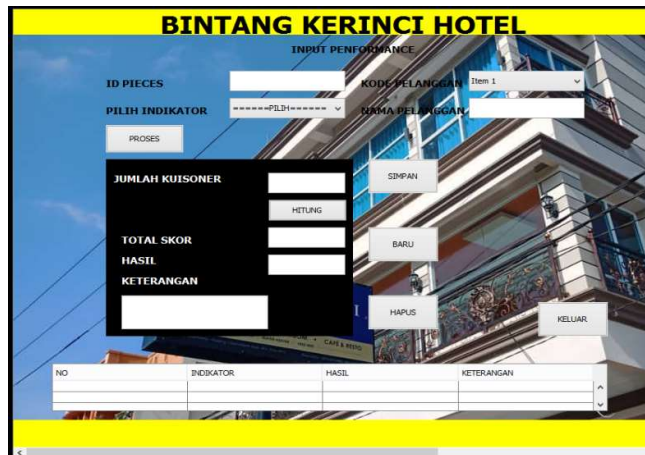
Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan di Hotel Bintang Kerinci dengan menggunakan metode PIECES Framework. Analisis ini bertujuan untuk mengukur dan menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel berdasarkan enam indikator utama, yaitu Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service. Hasil penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan hotel serta pengolahan data menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Selanjutnya, hasil tersebut dibandingkan dengan teori dan temuan penelitian terdahulu guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. Melalui pembahasan ini, dapat diidentifikasi indikator-indikator yang menunjukkan kekuatan serta aspek yang masih perlu ditingkatkan dalam sistem pelayanan Hotel Bintang Kerinci untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.



Gambar 2. Usecase Diagram

Gambar 2 merupakan diagram use case yang menunjukkan interaksi antara admin dengan sistem analisis kualitas pelayanan menggunakan metode PIECES. Admin sebagai pengguna utama sistem harus melakukan login terlebih dahulu untuk dapat mengakses berbagai fitur. Setelah berhasil login, admin dapat mengelola data user, data pelanggan, dan data indikator yang digunakan dalam analisis PIECES. Selain itu, admin juga dapat mengelola laporan serta melihat hasil analisis PIECES yang dihasilkan oleh sistem. Setelah semua proses selesai, admin dapat melakukan logout untuk keluar dari sistem. Diagram ini menggambarkan alur kerja sistem secara umum yang berfokus pada aktivitas pengelolaan data dan pelaporan hasil analisis pelayanan hotel.

Tahap implementasi sistem merupakan hasil akhir dari proses perancangan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahap ini, rancangan sistem informasi kualitas pelayanan di Hotel Bintang Kerinci menggunakan metode PIECES Framework diubah menjadi bentuk nyata dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh admin. Implementasi sistem bertujuan untuk mempermudah pengelolaan data pelanggan, penilaian indikator pelayanan, serta penghitungan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan hasil kuesioner. Gambar berikut menunjukkan tampilan antarmuka utama dari aplikasi analisis kualitas pelayanan Hotel Bintang Kerinci. Antarmuka ini digunakan oleh admin untuk melakukan proses input data pelanggan dan hasil penilaian terhadap indikator pelayanan berdasarkan metode PIECES.



Gambar 3. UI/UX Bintang Kerinci Hotel

Gambar 3 menampilkan tampilan antarmuka sistem (user interface) dari aplikasi analisis kualitas pelayanan di Hotel Bintang Kerinci menggunakan metode PIECES Framework. Tampilan ini berfungsi sebagai halaman utama bagi admin dalam melakukan proses input dan pengolahan data hasil kuesioner pelanggan. Melalui form tersebut, admin dapat memasukkan data seperti ID PIECES, kode pelanggan, nama pelanggan, serta indikator penilaian yang dipilih untuk dianalisis. Sistem juga menyediakan fitur untuk menghitung jumlah kuesioner, total skor, hasil analisis, dan keterangan yang dihasilkan berdasarkan data yang dimasukkan. Selain itu, terdapat tombol fungsi seperti Proses, Simpan, Baru, Hapus, dan Keluar untuk mempermudah pengelolaan data dan hasil analisis. Secara keseluruhan, antarmuka ini dirancang agar memudahkan pengguna dalam menginput, menghitung, dan menyimpan hasil evaluasi kualitas pelayanan hotel secara cepat dan terstruktur.



Gambar 4 Tampilan Kuisiomer Indikator Performance

Gambar 4 menampilkan tampilan kuisiomer pada indikator Performance dalam sistem analisis kualitas pelayanan di Hotel Bintang Kerinci. Halaman ini berfungsi untuk menilai sejauh mana kinerja hotel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berdasarkan persepsi mereka. Kuisiomer ini terdiri dari beberapa pernyataan yang menggambarkan aspek kinerja, seperti kemampuan hotel dalam melayani tamu, merespons pertanyaan atau permintaan pelanggan, serta memberikan kenyamanan selama berada di hotel. Setiap pernyataan dapat dijawab oleh pelanggan dengan memilih salah satu dari lima pilihan skala penilaian, yaitu sangat setuju, setuju, ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hasil dari pengisian kuisiomer ini nantinya akan diolah oleh sistem untuk menghasilkan skor total yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap aspek kinerja (Performance) hotel. Tampilan ini merupakan bagian penting dari proses pengumpulan data primer dalam

penelitian, karena secara langsung mencerminkan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan Hotel Bintang Kerinci.

Tanggal : 25 juni

ID PIECES : P001			
NO	INDIKATOR	HASIL	KETERANGAN
1	PERFORMANCE	4,93	SANGAT PUAS
2	INFORMASI	3,19	RAGU
3	EKONOMI	2,95	RAGU
4	CONTROL	5,79	SANGAT PUAS
5	EFISIENSI	3,31	RAGU
6	SERVICE	4,4	PUAS
KESIMPULAN			PUAS
Padang, 25 juni Pimpinan			

Gambar 5. Hasil Indikator PIECES

Gambar 5 menunjukkan hasil akhir analisis kualitas pelayanan Hotel Bintang Kerinci berdasarkan enam indikator utama dalam metode PIECES Framework, yaitu Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service. Setiap indikator diukur melalui kuesioner yang diisi oleh pelanggan, kemudian diolah untuk menghasilkan skor dan kategori tingkat kepuasan.

Berdasarkan hasil yang ditampilkan, indikator Performance memperoleh nilai 4,93 dengan kategori Sangat Puas, menunjukkan bahwa pelanggan menilai pelayanan hotel dalam melayani dan merespons kebutuhan tamu sudah sangat baik. Indikator Control juga menunjukkan skor tertinggi yaitu 5,79, yang berarti sistem pengendalian dan respon hotel terhadap pelayanan dinilai sangat memuaskan. Sementara itu, indikator Service memperoleh nilai 4,4 dengan kategori Puas, menandakan bahwa pelanggan cukup puas terhadap kualitas layanan secara umum. Namun, pada indikator Informasi (3,19), Ekonomi (2,95), dan Efisiensi (3,31), hasil menunjukkan kategori Ragu, yang berarti pelanggan merasa masih terdapat aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kejelasan informasi, efisiensi waktu pelayanan, serta keseimbangan antara harga dan layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, hasil analisis PIECES menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Hotel Bintang Kerinci berada pada kategori "Puas". Hal ini menandakan bahwa sistem pelayanan hotel telah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat sangat puas di seluruh indikator.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bintang Kerinci menggunakan metode PIECES Framework, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting yang menggambarkan tingkat kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Kesimpulan ini diperoleh dari hasil pengolahan data kuesioner pelanggan yang mencakup enam indikator utama, yaitu Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service. Setiap indikator mencerminkan aspek tertentu dari sistem pelayanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kesimpulan berikut memberikan gambaran umum mengenai kondisi pelayanan Hotel Bintang Kerinci serta arah pengembangan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

1. Kualitas pelayanan di Hotel Bintang Kerinci secara keseluruhan berada pada kategori "Puas", yang berarti sistem pelayanan sudah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis PIECES, di mana indikator Performance, Control, dan Service memperoleh nilai tinggi, sedangkan indikator Information, Economy, dan Efficiency masih perlu diperhatikan untuk peningkatan di masa mendatang.
2. Dalam memperbaiki kualitas pelayanan, pihak hotel perlu meningkatkan kompetensi dan pengetahuan sumber daya manusia (SDM) di bidang perhotelan. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat keraguan pelanggan terhadap aspek Information dan Efficiency, yang menunjukkan perlunya pelatihan bagi karyawan agar mampu memberikan informasi yang akurat dan pelayanan yang lebih cepat serta efisien kepada pelanggan.

3. Sistem pelayanan yang baik harus ditunjang oleh penerapan sistem pendukung keputusan (Decision Support System) yang efektif, agar pihak manajemen dapat memantau dan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan secara berkala. Dengan dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan perangkat keras (hardware) yang memadai, sistem ini dapat membantu hotel dalam mengelola data pelayanan dan menghasilkan rekomendasi perbaikan secara lebih terukur.
4. Indikator Economy yang memperoleh nilai rendah mengindikasikan bahwa keseimbangan antara biaya dan kualitas layanan perlu ditingkatkan. Pihak hotel disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap struktur harga dan nilai layanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kenyamanan dan fasilitas yang diperoleh.
5. Evaluasi tingkat kepuasan pelanggan di masa mendatang sebaiknya terus dilakukan secara berkala menggunakan metode PIECES Framework. Pendekatan ini terbukti efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem pelayanan, sehingga dapat menjadi dasar bagi manajemen Hotel Bintang Kerinci untuk merancang strategi peningkatan layanan yang berkelanjutan dan berbasis data.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Ali, B. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–20.
- [2] Candra, P. (2023). Service quality and customer satisfaction impact on hotel occupancy rates. *Global International Journal of Tourism & Management*, 2(1), 45–56.
- [3] Herwina, Y. (2021). The effect of service quality on consumer satisfaction: A case study in the hospitality industry. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 1(1), 22–30.
- [4] Rahmi, A., Lastri, S., & Hasnur, H. (2024). PIECES framework analysis in management information systems. *Jambura Journal of Health Science and Research*, 6(2), 101–110.
- [5] Agustina, N. (2021). Implementation of the PIECES framework for evaluating administrative information systems. *JISAMAR*, 5(2), 55–63.
- [6] Aruperes, V. G., & Hartomo, K. D. (2025). Evaluation of information systems using the PIECES method. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 140–150.
- [7] Kora, A. U. (2025). Applying the PIECES framework on a service website to measure user satisfaction. *Progresif*, 21(1), 75–85.
- [8] Sanjaya, A., & Fitria, N. (2023). Measuring hotel customer satisfaction using service quality dimensions in the digital era. *Journal of Tourism and Hospitality Innovation*, 4(2), 88–99.
- [9] Malik, M., & Rahmadani, S. (2023). Customer satisfaction analysis in hospitality services using SERVQUAL and satisfaction index. *Indonesian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(1), 33–42.
- [10] Hidayat, R., & Putri, D. A. (2023). Service performance evaluation in hotels using systematic service quality indicators. *Journal of Business and Management Review*, 4(3), 112–121.