

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa yang paling memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di hotel bintang empat di Kota Bandung. Hal tersebut dikarenakan saat ini perkembangan bisnis perhotelan di Indonesia semakin pesat, oleh karena itu hal tersebut harus diperhatikan oleh para manajemen bisnis perhotelan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamunya. Kota Bandung merupakan salah satu kota di Indonesia yang jumlah wisatawannya selalu mengalami peningkatan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Dengan banyaknya wisatawan yang datang ke Kota Bandung, industri bisnis perhotelan dapat dijadikan bisnis yang menjanjikan. Menurut Sulastiyono (2011:5), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel yang terdapat di Kota Bandung terbilang sangat banyak, mulai dari hotel non bintang sampai dengan hotel bintang lima. Pada penelitian ini, peneliti akan menjadikan hotel bintang empat sebagai hotel yang akan diteliti.

Dengan banyaknya pembangunan hotel yang terdapat di Kota Bandung saat ini terutama hotel Bintang Empat, para pelaku bisnis perhotelan harus menghadapi persaingan yang sangat ketat, perusahaan perlu menciptakan keunggulan kompetitif yang memiliki ciri khas yang berbeda dengan para pesaingnya. Salah satu komponen utama yang bisa dijadikan sebagai keunggulan kompetitif perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan. Karena semua tamu yang menginap di hotel tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan, mengingat bahwa hotel bintang empat termasuk dalam *upscale* hotel yang seharusnya dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi dibandingkan dengan hotel *midscale*. Oleh karena itu jelas bahwa kualitas pelayanan hotel merupakan salah satu faktor yang penting bagi organisasi jasa, dimana tamu akan mendapatkan kesan dan pengalaman yang kuat tentang kualitas pelayanan yang diberikan hotel, kesan dan pengalaman tersebut ada yang bersifat buruk dan bersifat baik. Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi – A. Hamdani (2006:182) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa ditentukan oleh lima faktor, yaitu : berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan

kepastian (*assurance*), dan (*empathy*). Menurut Kotler (2012) Kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai cara membandingkan persepsi layanan yang mereka harapkan dengan kenyataan layanan yang mereka terima. Harapan konsumen juga memiliki dampak langsung terhadap kepuasan konsumen. Hal ini didukung dengan adanya teori dari Utama (2014:134) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan konsumen terhadap layanan yang diterimanya.

Berdasarkan teori tersebut maka tingkat kepuasan tamu merupakan suatu hal yang sangat penting untuk di kaji. Karena jika seorang tamu merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan hotel, tamu tersebut akan bersifat royal terhadap hotel tersebut. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa saja yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu ketika mereka menginap di Hotel bintang empat di Kota Bandung . Berikut ini merupakan beberapa *review* mengenai kualitas pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung, dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1

***Review* tamu pada hotel bintang 4 di Kota Bandung**

No	Sumber	Komentar
1	Tripadvisor.com	Polie74 2017 “Roomnya bagus, bersih dan nyaman. <i>Viewnya</i> bagus dan hawanya sejuk. Cocok banget buat <i>refreshing</i> keluarga <i>Service</i> oke banget, sangat friendly. <i>Breakfastnya</i> cocok buat di lidah, <i>dinner</i> nya juga memuaskan. Parkiran nya enak. Pokoknya semua nya puas deh.”
2	Tripadvisor.com	Scenice814322 2017 “Dimulai dari staffnya yang ramah dan murah senyum,fasilitas yang sangat memuaskan termasuk untuk anak- anak ,kamarnya bersih dan nyaman .sarapannya banyak sekali pilihannya dan enak juga rasanya .good hotel pokoknya”
3	Tripadvisor.com	Fakhri M 2016 “ <i>check in</i> yang lama sangat mengganggu, hotel yang sangat nyaman dengan

		fasilitas yang sangat terawat, tapi saya sangat terganggu dengan pelayanan <i>front desk</i> nya”
4	Tripadvisor.com	DeaW10 2016 “Hotel nya bagus mulai dari dekorasinya sangat mewah dan nyaman, pelayanannya sangat baik, semua karyawan nya ramah-ramah, murah senyum dan sangat menyenangkan Makananya enak dan restoran nya cukup bagus untuk kumpul bersama keluarga”
5	Tripadvisor.com	Aquthn608905 “terkesan dengan semua staff nya yang ramah selalu menyapa dan tersenyum, makananya enak, banyak variasinya. Hotel ini sudah cukup lama di Bandung, namun untuk fasilitas, interiornya masih sangat terawat..”
6	Tripadvisor.com	Vhnart 2016 “ <i>great hotel, bad service</i> , pesanan kamar tidak sesuai pelayanan sangat kurang, pada saat <i>breakfast</i> resto penuh susah cari tempat duduk”

Sumber : Diolah Peneliti, 2018

Pada tabel 1.1 yang merupakan *review* mengenai hotel bintang empat di Kota Bandung, semua tamu berkomentar mengenai pelayanan atau *service* yang diberikan oleh karyawan atau hotel tersebut. Dari enam komentar tersebut, terdapat empat tamu yang memberikan komentar baik, dan dua tamu lainnya berkomentar kurang baik mengenai pelayanan yang diberikan. Hotel bintang empat harusnya memberikan pelayanan yang lebih di bandingkan dengan hotel bintang tiga ataupun hotel berbintang di bawah hotel bintang empat, keberadaan hotel bintang empat yang memiliki jumlah yang lumayan banyak di Kota Bandung membuat perlunya dilakukan penelitian mengenai pelayanan yang di berikan kepada tamu yang menginap baik pelayanan yang diberikaan sudah sesuai dengan kepuasan tamu atau tidak maka dari itu , hal tersebut dapat membuktikan bahwa pelayanan atau *service* merupakan hal yang dianggap penting bagi tamu saat menginap di hotel. Jika pelayanan yang diberikan hotel baik, maka tamu tersebut akan merasa puas, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima saat menginap di hotel kurang baik, tamu akan merasa tidak puas. Menurut Kotler & Keller (2006:372) menyatakan bahwa, jika kualitas layanan yang

baik atau sama dengan harapan konsumen maka akan membuat konsumen melakukan pembelian kembali. Maka dari itu kualitas layanan sangat penting untuk ditingkatkan kembali mengingat banyak sekali konsumen yang mengeluh mengenai pelayanan yang kurang memuaskan bagi mereka.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel bintang empat di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh hasil kajian mengenai :

1. Mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung.
2. Mengidentifikasi bagaimana kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pada hotel bintang empat di Kota Bandung.
3. Mengidentifikasi seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel bintang empat di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dikemukakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian–penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti, khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

b. Bagi pengelola

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak hotel untuk bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut sistematika penulisan yang digunakan :

BAB I : Pendahuluan

Berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, Hipotesis

Berisi mengenai teori-teori para ahli yang mendukung penelitian, penjabaran mengenai kerangka penelitian dalam penelitian yang dilakukan, dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Penjabaran mengenai metode penelitian yang digunakan dan penjelasan mengenai : populasi, sampel, lokasi, variabel, definisi operasional, instrument penelitian, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Hasil dari pembahasan dan rekomendasi yang di rekomendasikan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN