

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata pada masa sekarang ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang cukup maju di dunia. Bagi Indonesia yang memiliki potensi pariwisata yang besar, industri ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan. Dalam keadaan perekonomian Indonesia yang kurang baik saat ini, sektor wisata mampu menunjukkan perkembangan yang cukup baik untuk dijadikan suatu alternatif dalam memperbaiki keadaan perekonomian.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi penting dan menjanjikan bagi perekonomian nasional di masa depan sebagai pengganti sektor migas dewasa ini. Di satu sisi ini merupakan konsekuensi logis dari “Triple-T Revolution”, yaitu trade-transport-dan tourism sebagai akibat pesatnya kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi.

Hotel adalah salah satu penunjang dalam sektor pariwisata. Hotel merupakan perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lain di dalamnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat kenyamanan dan bertujuan untuk mencari keuntungan. Keberadaan hotel di tengah-tengah masyarakat dirasakan semakin penting bagi yang membutuhkan kebutuhan tempat untuk menginap untuk berbagai keperluan.

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Dalam bisnis perhotelan terdapat banyak hal yang dapat ditawarkan kepada para tamu atau pelanggan hotel. Semua yang ditawarkan tersebut merupakan produk hotel. Produk-produk hotel diantaranya adalah kamar hotel (*rooms*), ruang pertemuan (*meeting room*), pelayanan makanan dan minuman (*food&beverage*), *bar*, *coffee shop* dan lain-lain.

Pada dasarnya produk dan jasa pelayanan hotel sudah mulai dinikmati oleh tamu pada saat ia melakukan registrasi. Seperti pada halnya produk dan jasa pelayanan restoran sudah mulai dinikmati oleh pelanggan pada saat datang dan masuk ke restoran, cara menyambut tamu dengan ramah tamah dan sopan santun. Kemudian ketika pelanggan makan dan minum di restoran dan menikmati hiburan yang tersedia.

Sejak dahulu makanan menempati urutan teratas dalam pemenuhan kebutuhan manusia, sehingga masalah pangan dikategorikan ke dalam kebutuhan primer atau kebutuhan pokok. Dengan alasan itu, manusia tidak dapat melepaskan kebutuhannya untuk makan karena hanya dengan makan manusia dapat terus melangsungkan hidupnya.

Industri makanan dan minuman (*food & beverage*) atau restoran adalah sebuah industri yang hampir tidak pernah mati. Untuk membuat suatu restoran lebih menarik, maka pada produk atau jenis makanan yang ditawarkan harus mempunyai kelebihan serta perbedaan pada rasa, ragam menu, serta cara penyajian dari makanan.

Disamping itu dalam situasi persaingan yang cukup tinggi, maka sangat penting bagi

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

perusahaan untuk mempunyai keunggulan kompetitif. Untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif maka setiap perusahaan dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.

Kualitas pelayanan pada jasa restoran merupakan salah satu pemikiran yang sering digunakan oleh pelanggan dalam menilai kualitas restoran tersebut. Di samping cita rasa dan kualitas makanan, kualitas pelayanan dan kinerja yang baik juga sangat menunjang kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilaku pelanggan khususnya loyalitas pelanggan yang terwujud dalam keinginan membeli ulang dan merekomendasikan.

Jika suatu perusahaan telah mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, maka secara otomatis akan memenuhi harapan konsumen. Apabila perusahaan melakukan suatu kepada konsumen sesuai dengan harapannya, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen inilah yang nantinya akan naik pada level yang lebih tinggi yaitu menjadi loyal.

Oleh karena begitu pentingnya loyalitas pelanggan bagi perusahaan, maka pada saat ini seluruh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa selalu berusaha agar konsumen loyal terhadap perusahaan. Keinginan untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap perusahaan juga dialami oleh perusahaan yang

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

bergerak dalam bidang pelayanan khususnya restoran di sebuah Hotel. Karena pada saat ini begitu banyak bermunculan berbagai jenis restoran Hotel. Sehingga kemungkinan pelanggan untuk berpindah pada restoran Hotel lain menjadi lebih besar.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu restoran kepada konsumennya sering menghadapi beberapa kendala atau hambatan dalam pelaksanaannya. Diantaranya adalah permasalahan mengenai kualitas sumber daya manusia, fasilitas pelayanan restoran, dan lain sebagainya. Restoran yang memiliki fasilitas terlengkap sekalipun belum tentu dapat memberikan kepuasan optimal kepada konsumennya jika tidak ditunjang dengan pelayanan yang ramah dan berkualitas.

Aston Braga Hotel & Residence Bandung termasuk perusahaan perhotelan yang cukup besar di kota Bandung. Perusahaan ini berkecimpung dalam hal jasa penginapan atau perhotelan yang berkualitas bagi para wisatawan *domestic* atau wisatawan asing. Mungkin bisa terjadi suatu hal yang fatal apabila perusahaan yang menawarkan jasa penginapan atau yang kita kenal dengan jasa perhotelan di Bandung atau di Indonesia masih minim atau masih jauh dari harapan masyarakat. Kebutuhan ini dapat dibidang suatu kebutuhan yang sangat penting bagi para wisatawan *domestic* atau asing yang berwisata ke kota Bandung, karena apabila perhotelan ini mati maka dampak negatif akan muncul, contohnya saja jika jasa penginapan atau perhotelan tidak tersedia bagi para wisata tersebut, maka berdampak terhadap tempat wisata kota Bandung yang nantinya kurang diminati oleh para wisatawan tersebut. Aston Braga
Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Hotel & Residence Bandung merupakan perusahaan jasa penginapan atau perhotelan saat ini yang selalu mencoba memberikan pelayanan di bidang perhotelan dengan kualitas terbaik untuk wisatawan domestik atau wisatawan asing yang berkunjung ke kota Bandung. Restoran merupakan salah satu akomodasi yang memiliki peranan sangat penting dalam membentuk sebuah citra Hotel, maka kualitas pelayanan di restoran Hotel harus selalu dipertahankan demi tercapainya kepuasan konsumen dan pada akhirnya menjadi loyal. Aston memiliki satu restoran yaitu Tos Raos restoran. Tos Raos berarti 'enak'. Hal ini didasarkan pada sajian yang ditawarkan merupakan sajian istimewa yang dihidangkan oleh koki andalan. Tos Raos berada di lantai lobi. Dengan pemandangan menuju kolam renang, tempat ini dapat menampung hingga 74 orang. Buka setiap hari mulai pukul 06:30-10:30. Pengunjung dapat menikmati makanan mewah, mulai dari sajian tradisional yang lezat hingga sajian internasional yang nikmat di Tos Raos Coffe Shop.

Selama enam tahun berdiri, Aston Braga Hotel & Residence mengalami peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan. Hal ini diperkuat dengan adanya *guest comment* yang berisi kritikan tamu terhadap pelayanan di restoran. Dapat dilihat dari tabel berikut.

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

TABEL 1.1
GUEST COMMENT

| No. | Tahun | Guest Comment (Good) | Guest Comment (Poor) | Total |
|-----|-------|----------------------------|----------------------------|-------|
| 1. | 2009 | 43% | 57% | 100% |
| 2. | 2010 | 38% | 62% | 100% |
| 3. | 2011 | 32% | 68% | 100% |

Sumber : *Banquet Aston,2012*

Data tabel 1.1 membandingkan *Guest Comment* selama 3 tahun dan dapat dilihat dari isi *Guest Comment (Good)* mengalami penurunan hal tersebut menandakan bahwa isi *Guest Comment* mengenai hal-hal yang positif semakin berkurang dan sebaliknya isi *Guest Comment (Poor)* meningkat, dalam hal ini yang dimaksud meningkat adalah banyaknya tamu yang memberi kritikan. Isi dari kritikan tamu lebih banyak mengenai kinerja karyawan restoran yang kurang handal dan tidak cepat tanggap, dimana dalam *Guest Comment* berisikan keluhan tamu terhadap karyawan restoran seperti, pelayanan karyawan yang lambat, tidak cepat dalam merespon keluhan tamu dan kurang akurat dalam memberikan tagihan kepada tamu.

Kinerja karyawan yang buruk tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan di Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Restoran Tos Raos belum berkualitas. Hal ini dapat memberikan dampak buruk bagi pihak restoran, pencitraan restoran atas kualitas pelayanan yang diberikan akan tercemar, maka hal tersebut harus segera diatasi pihak restoran agar kepuasan tamu selalu tercapai dan loyalitas pelanggan selalu terbina dengan baik.

Dari adanya masalah kinerja karyawan yang belum baik, penulis ingin menganalisis kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan, serta pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, maka penulis mengambil judul

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN TOS RAOS ASTON BRAGA HOTEL & RESIDENCE BANDUNG”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Restoran Tos Raos Hotel Aston Braga Bandung terhadap tamu ?
2. Bagaimana loyalitas yang diberikan pelanggan terhadap Restoran Tos Raos Hotel Aston Braga Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Tos Raos Hotel Aston Braga Bandung ?

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan Restoran Tos Raos di Aston Braga Hotel & Residence terhadap tamu.
2. Menganalisis loyalitas yang diberikan pelanggan terhadap Restoran Tos Raos Aston Braga Hotel & Residence.
3. Menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Tos Raos Aston Braga Hotel & Residence.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap, informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak :

a. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dalam menambah pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan pada Restoran Tos Raos terhadap loyalitas pelanggan di Hotel dan memperluas wawasan mengenai dunia kerja perhotelan.

b. Bagi Perusahaan

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Aston Hotel.

c. Bagi Pihak Lain

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi atau masukan dalam upaya menambah pustaka, dipergunakan sebagai pertimbangan tolak ukur bagi pembaca khususnya di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia, dan digunakan sebagai bahan referensi maupun bahan kajian bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai kualitas pelayanan hotel.

E. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, F (1996:54) menyatakan bahwa “ *Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan*”

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman,dkk dalam buku Tjiptono, F (1996:70) mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan. Variabel kualitas

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), berwujud (*tangibles*) dan empati (*emphaty*).

2. Loyalitas Pelanggan

Menurut Griffin (1997:4) menyatakan definisi loyalitas adalah sebagai berikut “*Loyalty is define as non random purchase expressed over time by some decision making unit*” dari pengertian tersebut terlihat bahwa loyalitas mengacu pada suatu perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Loyalitas Pelanggan Menurut Lupiyoadi (2007:28) konsumen yang loyal akan menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut :

- (a) *Repeat* : Apabila konsumen membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut.
- (b) *Retention* : Konsumen tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain.
- (c) *Refferal* : Jika produk atau jasa baik, konsumen akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk konsumen diam dan memberitahukannya pada pihak perusahaan.

3. Restoran Tos Raos Aston Braga Hotel & Residence

Restoran menurut Sihite (2000 : 16) adalah: “suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan

Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu”.



Lala rasie mariana, 2012

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di restoran tos raos aston braga hotel + residence bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu