

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan.

Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 1996). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan.

Untuk mempertahankan agar tetap *survive* ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat

menarik minat konsumen. Dari aneka makanan,hiburan,serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah dihotel tersebut.

Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan semakin pekanya konsumen atau tamu hotel terhadap arti sebuah kualitas pelayanan ketika menginap di sebuah hotel, maka diperlukan perhatian yang besar tentang kualitas pelayanan dari para pengelola hotel. Dengan kondisi dan berdasarkan latar belakang yang terjadi diatas, maka permasalahannya dapat penulis rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance,dan Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Variabel manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty*)
2. Untuk menganalisis variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen?

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak hotel : Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap konsumen.
2. Bagi peneliti : Untuk menerapkan disiplin ilmu, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah.

### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun dengan tujuan agar pokok-pokok masalah dapat dibahas secara menyeluruh dan terarah. Adapun sistematika penulisan ini adalah :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka meliputi dua bagian yaitu telaah penelitian dan landasan teori. Pada telaah penelitian berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan landasan teori berupa definisi-definisi penjelasan yang mendukung penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi metode penelitian, berisi tentang populasi penelitian, sampel penelitian, kerangka pemikiran, definisi operasional, metode pengumpulan data, pengujian alat pengumpul data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan, serta penganalisaan data yang diperoleh untuk membuktikan kebenaran hipotesis sebagai hasil pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir ini akan menyajikan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN