

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang memberikan berbagai kemudahan bagi kehidupan manusia. Banyaknya kemudahan yang dapat diperoleh dan dirasakan tersebut membuat konsumen termotivasi menggunakan barang berteknologi. Konsumen cenderung menggunakan barang yang bersifat praktis dan dapat membantu dalam kegiatannya. Dari fenomena tersebut, banyak perusahaan yang menawarkan barang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu dengan menciptakan produk-produk berteknologi.

Hotel Pramesthi Kartasura merupakan salah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelah di Surakarta. Bisnis dalam bidang pelayanan jasa penginapan saat ini sudah banyak sekali terhadap di Kota Surakarta, hal itu disebabkan karena adanya beberapa obyek wisata yang terdapat di Kota Surakarta. Namun demikian Hotel Pramesthi Kartasura yang notabeneanya berada di wilayah Surakarta memberikan kualitas yang cukup baik bagi para konsumen, oleh sebab itu antusiasme masyarakat untuk menggunakan jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura cukup besar.

Dalam program pemasaran suatu produk, perusahaan harus memahami beberapa faktor penting yang mendorong dan mempengaruhi konsumen dalam membeli produknya, serta kesan setelah membeli atau menggunakan produk

tersebut. Kepuasan berasal dari faktor psikologis seseorang yang mempengaruhi dalam suatu tindakan selanjutnya. Kotler (2002 : 42) mengemukakan bahwa “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya”.

Faktor yang cukup mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan kualitas pelayanan jasa yang ada di industri otomotif, maka setiap konsumen dalam memilih produk memiliki kriteria sendiri-sendiri. Alasan lain dari para konsumen dalam memilih perusahaan, yaitu: perusahaan terkenal, produk bervariasi, teknologi canggih, layanan memuaskan, ada hadiah, keamanan terjamin, bergengsi, perhatian karyawan perusahaan secara individu kepada konsumen.

Tingkat pelayanan hotel harus menjadi prioritas utama. Penggunaan meningkatkan kepuasan konsumen. Bagi konsumen yang puas maka mereka akan setia menggunakan jasa penginapan tersebut, namun sebaliknya konsumen yang merasa tidak puas maka mereka akan berpikir ulang apakah akan tetap menggunakan jasa penginapan yang lebih efisien atau menggunakan penginapan lain yang lebih nyaman dan aman.

Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan perusahaan oleh konsumen ini, maka perusahaan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu perusahaan perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan.

Kesuksesan pemasaran perusahaan dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan.

Menurut Parasuraman (1996 : 19) kualitas pelayanan jasa bisa dilihat dari segi *Reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *Responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat), *Assurance* (jaminan layanan), *Empathy* (kemampuan perusahaan memahami keinginan pelanggan), dan *Tangibles* (tampilan fisik layanan). Bentuk kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen dalam bentuk *reliability* adalah kemampuan perusahaan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan, *responsiveness* merupakan tanggapan karyawan perusahaan terhadap tuntutan atau permintaan dari konsumen, *assurance* merupakan jaminan layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen, *emphaty* merupakan perhatian karyawan perusahaan terhadap tiap konsumen secara profesional dan *tangibles* melalui jaminan rasa aman dan menyenangkan terhadap konsumen melalui fasilitas fisik.

Salah satu karakteristik di Kota Surakarta adalah banyaknya warga yang tinggal di wilayah sub urban, tetapi bekerja di luar kota. Hal ini menyebabkan permintaan terhadap pelayanan jasa penginapan menjadi meningkat, terutama pada saat liburan. Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan menyediakan pelayanan jasa yang berkualitas. Hotel merupakan akomodasi utama yang berperan penting dalam

melayani mobilitas manusia. Salah satu sarana hotel di Kota Surakarta adalah Hotel Pramesthi Kartasura.

Konsumen menghendaki pelayanan yang diterima sebaik mungkin, dan itu merupakan nilai peningkatan kualitas pelayanan. Tiap konsumen mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda, ini merupakan indikator yang baik untuk mengukur tingkat kualitas produk atau pelayanan yang mereka terima. Pelayanan umum seperti jasa penginapan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga harus diperhatikan bagi pengelola pelayanan.

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas layanan jasa yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan. Berdasarkan uraian di atas maka dilakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura"**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura?

2. Manakah di antara dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura.
2. Mengetahui manakah diantara dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis/Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan sumbangan pemikiran untuk Universitas Muhammadiyah Surakarta.
 - b. Penelitian ini dapat meningkatkan khasanah keilmuan di bidang ekonomi, khususnya mengenai pendidikan pemasaran guna membentuk kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor kualitas layanan bagi pemakai jasa penginapan yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura, sehingga pembuat kebijakan dapat menerapkan strategi yang tepat untuk semakin meningkatkan kepuasan pemakai jasa penginapan di Hotel Pramesthi Kartasura.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk lebih mempermudah dan memperjelas isi yang terdapat dalam skripsi ini, maka sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang dasar teori yang ada hubungannya dengan rencana pemecahan masalah, yaitu berkenaan dengan jasa, kualitas pelayanan jasa, kepuasan pelanggan, serta teori lain yang mendukung dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi kerangka pemikiran, hipotesis, data dan sumber data, metode penarikan populasi dan sampel, definisi operasional, pengukuran data metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum Hotel Pramesthi Kartasura, data yang diperoleh, analisa data, hasil analisa dan juga pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan suatu kesimpulan, keterbatasan dan saran-saran kepada Hotel Pramesthi Kartasura yang mungkin berguna sebagai bahan pertimbangan manajemen dan mengambil kebijaksanaan-kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN