

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan industri akomodasi, hotel menyediakan fasilitas penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta fasilitas-fasilitas lainnya. Dunia perhotelan banyak melakukan pengembangan-pengembangan dalam melakukan pelayanan atau service kepada tamu. Perhotelan itu sendiri memiliki banyak bidang di dalamnya meliputi FO (*Front Office*), *House Keeping*, *laundry*, *F & B service*, *F & B produk* dan lain-lain.

Hotel terdiri dari berbagai macam department yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap suatu bidang pekerjaan tertentu. Keseluruhan Department tersebut saling bekerjasama dan saling mendukung untuk mencapai target manajemen yaitu mendapatkan keuntungan. Perlu kita ketahui juga bahwasanya tamu hotel bukan sekedar untuk menginap, melainkan cenderung untuk melakukan berbagai kegiatan seperti: seminar, rapat, bisnis, mungkin juga untuk menikmati makanan dan minuman di restaurant ataupun sekedar untuk menyaksikan hiburan yang diadakan oleh pihak hotel.

Pelayanan berkualitas memberikan kepuasan kepada konsumen. Karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen tersebut ternyata sesuai dengan diberikan oleh penyedia jasa. Jasa yang berkualitas berdampak pada pemenuhan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan

meningkatkan keberhasilan perusahaan. Sedangkan rendahnya kualitas yang diberikan akan membangun citra buruk bagi hotel, dimana tamu yang tidak puas cenderung menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan menjadi nilai plus bagi hotel, sebagaimana yang diungkapkan para ahli pemasaran bahwa iklan terbaik kita adalah pelanggan yang puas. (Kotler, dkk., 1999:259).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perhotelan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal itu juga terjadi di Hotel Pondok Indah Boyolali sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan.

Peningkatan kualitas pelayanan hotel dilakukan melalui perluasan jaringan maupun dalam bentuk kerja sama dengan lembaga lain. Hotel Suronegaran memperluas jaringan, sedangkan bentuk kerjasama diantaranya agen traveling, pemerintah daerah, dan tempat-tempat wisata lainnya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh hotel Pondok Indah bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan tamu. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan

kepuasan bagi tamu hotel Suronegaran dari lima dimensi pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Hotel Suronegaran perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan tamu. Hal ini sebagai bukti perhatian hotel Suronegaran terhadap kepuasan tamunya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka tamu tidak puas. Sebaliknya apabila harapan tamu sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka tamu akan puas.

Dengan melihat permasalahan yang ada pada Hotel Suronegaran Purworejo, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL PONDOK INDAH BOYOLALI”**.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan *responsive* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan *reliabilty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?
3. Apakah dimensi kualitas pelayanan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?
4. Apakah dimensi kualitas pelayanan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?

5. Apakah dimensi kualitas pelayanan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsive* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?
2. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?
3. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?
4. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *empathy* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?
5. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangibles* terhadap kepuasan tamu di Hotel Pondok Indah Boyolali?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat memberikan dukungan di lapangan terhadap teori-teori tentang kualitas pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan konsumen yang selama ini didapat dalam perkuliahan.

2. Bagi Pihak Hotel

Untuk memberikan masukan kepada manajemen dalam menentukan strategi pemasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penciptaan kepuasan konsumen.

E. Sistematika Skripsi

Skripsi ini terdiri dari lima bab, gambaran pembahasan masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan tentang berbagai teori yang relevan dengan penelitian yaitu pengertian perilaku konsumen, pengertian kepuasan konsumen

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis, populasi, sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengukuran dan instrumen penelitian, dan metode analisis data yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan gambaran umum obyek penelitian, gambaran populasi dan responden, analisis data, dan pembahasan dari analisis data yang sudah dilakukan oleh peneliti.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan yang ditarik dari analisis data dan pembahasan, serta saran-saran.