

Bab I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima (Sulastyono, 2006). Berdasarkan SK. Menparpostel No. KM 37/PW 340/ MPPT-86 Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Dalam zaman Globalisasi telah melahirkan era baru dalam dunia bisnis perhotelan. Perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul. Berdasarkan SK Direktorat Jenderal Pariwisata penggolongan hotel ditandai dengan bintang yang disusun mulai dari hotel berbintang satu sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan bintang lima. Sedangkan penginapan dengan fasilitas di bawah hotel berbintang, yang disebut hotel melati.

Di samping hotel berbintang dan melati, terdapat jenis penginapan lain dengan nama wisma, *home stay*, losmen, dan sebagainya.

Kegiatan pemasaran saat ini menjadi sangat penting bagi usaha perhotelan, karena perhotelan merupakan salah satu usaha jasa pelayanan yang cukup rumit. Hotel menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam. Disamping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha atau para wisatawan yang melakukan perjalanan. Oleh karena itu, hotel merupakan salah satu bentuk usaha bidang jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan bagi para pelanggannya.

Semakin tinggi tingkat persaingan, tingkat kompleksitas pasar dan tamu yang semakin kritis akan kegiatan pemasaran pada dunia bisnis perhotelan perlu dikelola secara profesional. Keberhasilan perusahaan di bidang jasa khususnya hotel, bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan selanjutnya untuk memuaskan konsumen. Pada awalnya setiap tamu memiliki kebutuhan, keinginan, dan tujuan yang berbeda. Kenyataan ini mendorong timbulnya konsep pangsa pasar. Perusahaan berusaha mendapatkan sekelompok orang di pasar untuk memasarkan produk dan/atau jasa pelayanan hotel sesuai dengan harapan tamu, sehingga pelanggan akan merasa puas dan akan terus menerus mengkonsumsi jasa pelayanan dari hotel tersebut. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesesuaian antara produk dan/atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh tamu berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang

dilakukan oleh pihak hotel sehingga menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Bila dalam usaha perhotelan mampu menciptakan kepuasan pelanggan akan menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggannya. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi dan sesuai dengan harapan perusahaan.

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat membuat perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Dengan cara memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah, pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan hotel menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat nasional, internasional, industri dan jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas. Tabel 1 Berikut ini menyebutkan data nama-nama Hotel Melati yang ada di Bandar Lampung :

Table 1. Nama-nama Hotel Melati di Bandar Lampung

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar	No	Nama Hotel	Jumlah Kamar
----	------------	--------------	----	------------	--------------

1	Andalas	30	26	Kenaga	15
2	Purnama	51	27	Citra	25
3	Nusa Indah	33	28	Mahligai Puri	20
4	Kurnia Perdana	25	29	Lampung Indah	20
5	Kurnia II	59	30	Wijaya Kesuma	14
6	Kemala	38	31	Malaya	24
7	Andalas Permai	30	32	Lusy	25
8	Kartini Jaya	49	33	Merpati	9
9	Ria	41	34	Nirwan	34
10	Tirta Lestari	10	35	Puri Intan	15
11	Pasifik	44	36	Puri Cimalaya	30
12	Wisma Bandar Lampung	38	37	Mini I	9
13	Rarem	18	38	Jakarta	46
14	Sari Damai	25	39	Jokio	12
15	Parahiyangan	9	40	Swadek	18
16	Dwipa Wisata	30	41	Tirtayasa	18
17	Nusantara	144	42	Sidela	10
18	Quita	30	43	Sumber Wahyu	15
19	Bintang Panghegar	20	44	Cemara	10
20	Gading	70	45	Angkasa	10
21	Rafflesia	16	46	Rahmat	10
22	Gemini Indah	21	47	Sikampai	12
23	Bahagia	20	48	Lampung In	6
24	Sriwijaya	33	49	Bella	20
25	Lautan Intan	30			

Sumber : <http://lampung.awardspace.com/hotel.php> 10 Maret 2012

Hotel melati semakin berkembang, para pesaing hotel melati semakin banyak melakukan strategi-strategi dalam meningkatkan daya saing hotel. Hotel Lusy merupakan hotel melati yang menjadi tempat penginapan yang banyak dikunjungi para wisatawan. Lokasi hotel lusy sangat strategis, berada di pusat kota dan tidak jauh dari pusat perbelanjaan. Di samping itu, harga sewa kamar terjangkau bagi para wisatawan kalangan menengah ke bawah dan ke atas. Pelayanan yang diberikan juga memberikan kepuasan bagi pelanggan dari segi fasilitas juga sangat memadai. Sehingga Hotel Lusy termasuk hotel melati yang berkembang dan banyak diminati para wisatawan domestik yang tidak kalah bersaing dengan hotel melati lainnya. Hotel Lusy mampu bertahan dan bersaing dengan hotel lainnya karena Hotel Lusy merupakan yang memiliki kualitas pelayanan yang

baik dan harganya cukup terjangkau. Sehingga memiliki citra yang baik di masyarakat khususnya di daerah Teluk Betung.

Permasalahan yang melatar belakangi penelitian ini adalah fenomena persaingan dalam dunia perhotelan menunjukkan bahwa dalam rangka memberikan layanan terbaik, perusahaan melakukan berbagai strategi untuk dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan hingga berujung pada loyalitas terhadap perusahaan. Perusahaan perhotelan yang memenangkan persaingan adalah yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, sehingga perusahaan dapat terus meningkatkan profit atau labanya. Hal itu terjadi karena loyalitas pelanggan yang merupakan hasil dari kepuasan pelanggan dan juga dari calon pelanggan yang kemudian menjadi pelanggan, karena informasi yang mereka dapat dari pelanggan perusahaan sebelumnya yang menceritakan mengenai kepuasan atas layanan yang diberikan perusahaan.

Hal penting yang diperhatikan perusahaan yang ingin tetap bertahan dalam menjalankan usahanya adalah mewujudkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan, diperoleh data awal tingkat hunian kamar Hotel Lusy di Bandar Lampung pada tahun 2012 sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Pelanggan Hotel Lusy Tahun 2012

Tahun	Jumlah Kamar	Jumlah Pelanggan
2010	25	2563
2011	25	2877
Januari s/d April 2012	25	1002

Sumber : Hotel Lusy, 2012

Berdasarkan data dari tabel 2 menunjukkan bahwa hotel lusy tahun 2010 sampai 2011 mengalami peningkatan jumlah pelanggan, sedangkan pada tahun 2012 periode Januari sampai April jumlah pelanggan telah mencapai 1002. Jumlah pelanggan Hotel Lusy mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adapun data mengenai standarisasi harga kamar yang ditawarkan Hotel Lusy di Bandar Lampung sebagai berikut :

Tabel 3. Perbandingan Harga Kamar Hotel Lusy dengan Harga Kamar Hotel Melati di Bandar Lampung

No.	Keterangan	Harga Kamar			
		Hotel Lusy	Hotel Bella	Hotel Andalas	Hotel Kurnia Perdana
1	Standard	100.000	120.000	120.000	150.000
2	Standard Plus	125.000	150.000	150.000	175.000
3	Suite Room	175.000	200.000	175.000	225.000
4	Family	200.000	225.000	225.000	250.000

Sumber : <http://lampung.awardspace.com/hotel.php> 16 Maret 2012

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa harga atau tarif sewa kamar Hotel Lusy dengan tarif Hotel lain di Bandar Lampung cenderung lebih murah dibandingkan dengan hotel lain, meskipun perbedaannya tidak signifikan. Asumsinya adalah tarif bukan menjadi satu-satunya faktor yang menentukan keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa hotel, tetapi lebih cenderung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hotel Lusy harus selalu memperhatikan aspek-aspek yang dapat mempengaruhi minat dan perilaku pelanggan untuk menginap kembali. Hotel Lusy yang berlokasi di Jl. Pangeran Diponegoro No. 186 Teluk Betung Bandar Lampung ini terus berupaya melakukan perbaikan-perbaikan terhadap kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap kenyamanan

fasilitas penginapan yang disediakan, demi menciptakan kepuasan total yang pada akhirnya tercipta kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Hotel Lusy di Bandar Lampung).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang, maka pokok masalah yang akan dibahas adalah:

- a. Seberapa besar pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung ?

- b. Seberapa besar pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung ?
- c. Seberapa besar pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung ?
- d. Seberapa besar pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung ?
- e. Seberapa besar pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung ?
- f. Seberapa besar pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui besarnya pengaruh signifikan *Tangible* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung

- b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh signifikan *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung
- c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh signifikan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung
- d. Untuk mengetahui besarnya pengaruh signifikan *Assurance* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung
- e. Untuk mengetahui besarnya pengaruh signifikan *Emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung
- f. Untuk mengetahui besarnya pengaruh signifikan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lusy di Bandar Lampung

D. Kegunaan Penelitian

Kegiatan penelitian ini terdiri dari :

1. Kegunaan Teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dalam pengembangan ilmu Administrasi Bisnis khususnya yang berkaitan dengan kajian mengenai pengaruh kualitas layanan perhotelan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran dan kontribusi ilmiah bagi pelaku bisnis dalam dunia perhotelan untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak lain yang akan melakukan penelitian mengenai pelayanan perusahaan perhotelan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada masa-masa yang akan datang.