

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peningkatan jumlah hotel mengakibatkan terjadinya persaingan yang ketat pada industri perhotelan di Bandar Lampung. Pihak hotel berlomba-lomba untuk meningkatkan daya saing dengan selalu menciptakan diferensiasi bagi bisnisnya untuk mempertahankan pelanggan. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat memuaskan pelanggan.

Banyaknya pembangunan hotel di Bandar Lampung di karenakan permintaan pasar yang semakin meningkat. Ada anggapan fungsi hotel bagi kebanyakan orang dianggap kurang penting, tetapi bagi mereka yang memiliki aktivitas bisnis yang padat yang mengharuskan mereka pergi dari satu kota ke kota lain untuk berbisnis hal ini tentu saja sangat penting, karena mereka membutuhkan tempat istirahat yang nyaman sebelum kembali menjalankan bisnisnya. Begitu juga bagi para wisatawan yang akan berlibur di kota Bandar Lampung. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat beristirahat, tetapi juga dapat berfungsi sebagai tempat rapat, pertemuan-pertemuan, acara ulang tahun, maupun acara pernikahan.

Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramah-tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun *image* positif di mata para konsumen.

Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik, untuk itu para pengusaha jasa harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan agar dapat bersaing secara sehat dengan yang lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan produk atau layanan dengan kualitas yang baik agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Kurnia Perdana adalah salah satu hotel melati yang ada di Bandar Lampung. Hadirnya hotel-hotel lainnya yang semakin meramaikan persaingan dalam industri perhotelan membuat Kurnia Perdana Hotel harus terus berbenah untuk tetap mempertahankan pelanggannya agar tidak lari ke para pesaingnya.

Tabel 1.1 Daftar Pesaing Kurnia Perdana Hotel

Nama hotel	Alamat
Andalas	Jl. Raden Intan No. 89
Ria	Jl. Kartini No.107
Sari Damai	Jl. Teuku Umar
Parahiyangan	Jl. Teuku Umar
Pasific	Jl. Yos Sudarso No.13
Merpati	Jl. Yos Sudarso

Sumber : <http://id.wikipedia>, 2015

Tabel 1.1 merupakan daftar pesaing Kurnia Perdana Hotel, bila hal tersebut berkembang dengan baik maka persaingan akan memiliki pengaruh positif terhadap perekonomian kota Bandar Lampung. Industri perhotelan menjadi sangat penting mengingat kebutuhan terhadap hotel bagi wisatawan maupun pebisnis yang tengah melakukan bisnis di kota Bandar Lampung. Selain itu, masyarakat pun akan merasakan dampak yang ditimbulkan dari persaingan tersebut.

Masyarakat akan dihadapkan pada pilihan yang sulit dalam mengambil keputusan untuk memilih hotel, karena setiap hotel akan berusaha memberikan yang terbaik pada konsumennya, hal ini membuat para manajer hotel berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen sehingga dapat memberikan *image* yang baik dimata konsumen serta dapat menjadi media promosi yang baik melalui konsumen tersebut.

Tabel 1.2 Tipe Kamar Kurnia Perdana Hotel

No	Tipe kamar	Jumlah
1	Standard	6
2	Superior	1
3	Deluxe	28
	Total	35

Sumber : Kurnia Perdana Hotel, 2015

Tabel 1.2 Kurnia Perdana Hotel memiliki 35 kamar, yang terdiri dari tiga tipe, beda dari ketiga tipe kamar Kurnia Perdana Hotel terletak pada ukuran kamar dengan fasilitas hotel yang sama yaitu, *coffe shop, meeting room 150 seat, hotspot area, laundry, area parkir dan executive lobby* dan fasilitas kamar terdiri dari *shower hot dan cold water, televisi, telepon, air conditioner dan mini bar*.

**Tabel 1.3 Jumlah Keterisian Kamar (Okupansi) Kurnia Perdana Hotel
Periode 2012 – 2014**

Bulan	Tahun (kamar)		
	2012	2013	2014
Januari	747	614	533
Februari	701	552	456
Maret	935	867	640
April	928	868	670
Mei	1001	838	850
Juni	1019	965	910
Juli	807	731	698
Agustus	645	635	525
September	917	873	634
Oktober	938	861	458
November	880	865	670
Desember	865	849	675
Rata-rata	865	793	643

Sumber : Kurnia Perdana Hotel, 2015.

Data pada Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah permintaan kamar Kurnia Perdana Hotel mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada bulan Februari tahun 2014 dan bulan Oktober 2014 dan meningkat pada bulan Agustus 2014. Jumlah kamar tertinggi terjadi pada bulan Juni sebanyak 910 kamar dan jumlah terendah terjadi pada bulan Februari sebanyak 456 kamar. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk memilih Kurnia Perdana Hotel antara lain bukti fisik (*tangibles*) meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan. Empati (*empathy*) meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan pada konsumen. Dimensi kehandalan (*reliability*) meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, daya tangkap (*responsiveness*) meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Jaminan (*assurance*) meliputi sopan santun, pengetahuan, dan kemampuan para karyawan dan kemampuan mereka

untuk membangkitkan rasa kepercayaan konsumen.

Sebuah hotel harus selalu *survive* agar dapat terus bersaing dengan hotel-hotel lainnya, karena banyaknya hotel yang berada dikota Bandar Lampung maka Kurnia Perdana hotel harus berhati-hati dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, jangan sampai ada keluhan yang dapat merugikan perusahaan. Untuk mencegah hal tersebut agar tidak terjadi, maka pihak hotel perlu mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kurnia Perdana Hotel di Bandar Lampung. Untuk itu peneliti tertarik untuk memilih judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Kurnia Perdana Hotel Di Bandar Lampung.**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang sebelumnya, yakni adanya persaingan dan menurunnya jumlah permintaan kamar Kurnia Perdana Hotel. Maka identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen Kurnia Perdana Hotel di Bandar Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen Kurnia Perdana Hotel di Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu manfaat teoritis atau akademis maupun manfaat praktis.

1. **Bagi Perusahaan**

Bagi Kurnia Perdana Hotel dapat dijadikan sebagai referensi akan pentingnya pelayanan untuk kepuasan konsumennya.

2. **Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah teori dan aplikasi pengetahuan tentang ilmu ekonomi, dan sebagai pengalaman serta wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kurnia Perdana Hotel di Bandar Lampung.

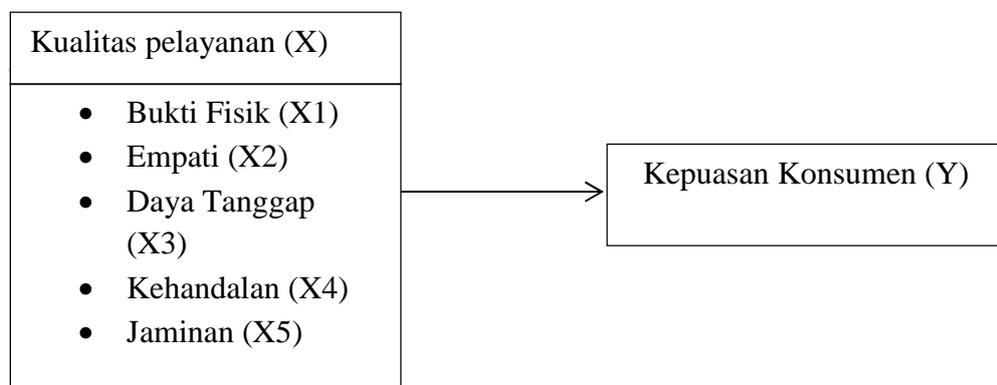
3. **Bagi Akademisi**

Penelitian ini nantinya dapat menambah perbendaharaan perpustakaan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, serta dapat menjadi pembanding bagi mahasiswa lain dalam melakukan penelitian yang sejenis.

1.5 Kerangka Pemikiran

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan penentu kepuasan pelanggan, yaitu bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, jaminan.

(Kotler, 2009 : 52). Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut.



Gambar 1.1 Paradigma Penelitian

1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah kebenaran yang masih diragukan. Oleh karena itu, hipotesis merupakan hasil pemikiran rasional yang dilandasi oleh teori, dalil, hukum, dan sebagainya yang sudah ada sebelumnya (Sanusi, 2011 : 44). Berdasarkan paradigma penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*) pada kepuasan konsumen Kurnia Perdana Hotel di Bandar Lampung.