

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Bandar Lampung merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia. Salah satu fasilitas jasa wisata yang menunjang perkembangan wisata suatu daerah adalah jasa akomodasi berupa sarana perhotelan. Hotel adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa. Menurut SK Menteri perhubungan No. SK.241/H/70 mengenai Peraturan Pokok Pengusahaan Hotel menyatakan bahwa hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan serta menyajikan hidangan dan fasilitas lain di dalamnya untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat kenyamanan dan bertujuan komersial.

Dunia bisnis di bidang perhotelan semakin marak, kendati persaingan semakin tajam di Bandar Lampung. Adapun hotel-hotel yang bersaing ketat di Bandar Lampung diantaranya adalah Novotel, Sheraton, Emersia, Bukit Randu dan Swissbell. Berikut penulis sajikan data *hotel comparison analysis* di Bandar Lampung tahun 2014-2016 yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Hotel Comparison Analysis Tahun 2014-2016**

No.	Name of Hotel	Tahun 2014		Tahun 2015		Tahun 2016		Rata-Rata	
		Daily Forecast	% OCC						
1	Novotel	164	74,55	30	13,64	23	74,55	72,33	54,25
2	Sheraton	58	52,73	21	19,09	20	52,73	33,00	41,52
3	Emersia	33	27,05	49	40,16	15	27,05	32,33	31,42
4	Bukit Randu	30	41,10	30	41,10	15	41,10	25,00	41,10
5	Swissbell	33	23,91	65	47,10	33	23,91	31,64	31,64

Sumber:

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa hasil *hotel comparison analysis* tahun 2014-2016 rata-rata nilai terendah *occupancy* (OCC) diperoleh oleh Emersia yaitu sebesar 31,42%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pemasaran produk utama Hotel Emersia Bandar Lampung yaitu jasa penginapan kamar

relatif rendah dibandingkan dengan Novotel, Sheraton, Bukit Randu dan Swissbell.

Hotel Emersia Bandar Lampung adalah sebuah akomodasi mewah yang menawarkan kamar-kamar dengan desain yang cerah dan Wi-Fi gratis. Hotel ini terletak di jantung Bandar Lampung yang menampilkan pemandangan laut dan bukit serta memiliki sebuah kolam renang outdoor. Seluruh kamar telah dilengkapi AC dan TV kabel layar datar, kulkas, kamar mandi pribadi dengan shower dan perlengkapan mandi gratis. Akomodasi ini juga dinilai memiliki harga terbaik di Bandar Lampung. Akan tetapi Hotel Emersia Bandar Lampung masih belum dapat memenangkan persaingan dengan hotel sekelasnya yaitu Novotel, Sheraton, Bukit Randu dan Swissbell. Berikut penulis sajikan data pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung pada tahun 2016:

**Tabel 1.2 Data Pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung Pada Tahun 2016**

No.	Bulan	Pelanggan	Kenaikan/Penurunan
1	Januari	1.329	
2	Februari	1.608	+ 279
3	Maret	2.071	+ 463
4	April	1.964	- 107
5	Mei	2.312	+ 348
6	Juni	1.259	- 1.053
7	Juli	2.085	+ 826
8	Agustus	2.169	+ 84
9	September	2.062	- 107
10	Oktober	2.412	+ 350
11	Nopember	2.119	- 293
12	Desember	2.066	- 53

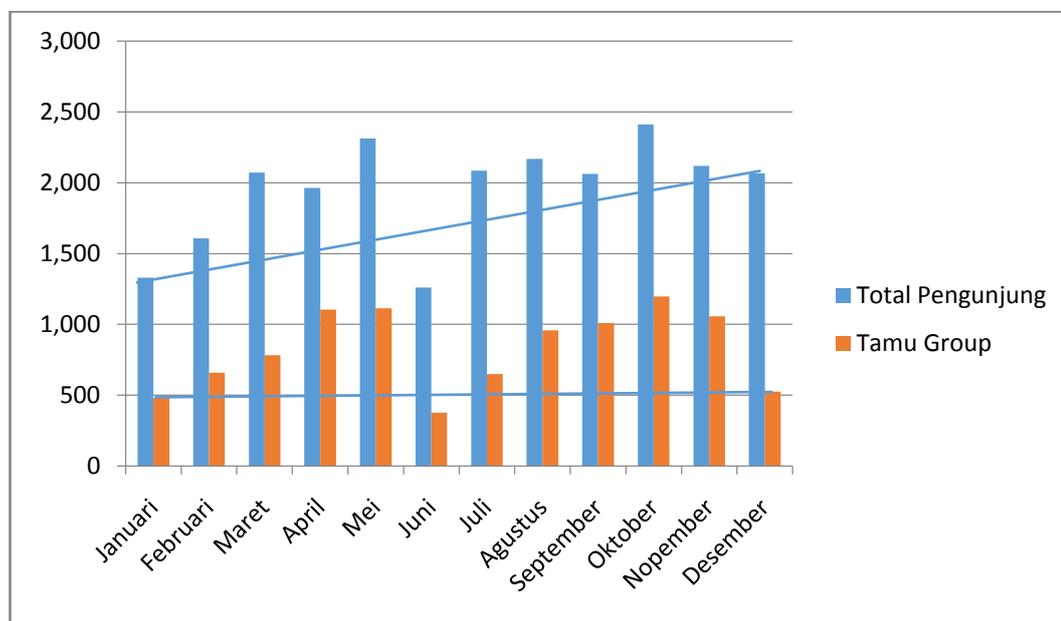
Sumber: Hotel Emersia Bandar Lampung, 2016

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa jumlah pelanggan tertinggi pada bulan Oktober yaitu sebanyak 2.412 orang dan terendah pada bulan Juni yaitu sebanyak 1.259 orang. Peningkatan pelanggan pada bulan Oktober ini terjadi karena pihak hotel bekerja sama dengan perusahaan dalam memberikan promosi paket penginapan yaitu tamu yang menggunakan jasa penyewaan *business meeting* akan mendapatkan potongan harga untuk biaya

penginapan sebesar 10% dari tarif normal. Hal ini terindikasi dari banyaknya tamu penginapan yang merupakan tamu *group* yaitu tercatat selama tahun 2016, jumlah penginapan *group* tertinggi terjadi pada bulan Oktober yaitu sebanyak 1.197 tamu. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa tingginya pelanggan pada bulan Oktober disebabkan oleh tamu yang berasal dari *group* atau dari perusahaan yang bekerja sama dengan pihak hotel. Begitu pun yang terjadi pada bulan Juni, penurunan pelanggan disebabkan karena selama bulan puasa perusahaan yang bekerja sama dengan pihak hotel mengurangi aktivitas rapat sehingga penurunan jasa penggunaan *business meeting* juga berdampak pada jumlah tamu yang menginap yaitu pada bulan tersebut tamu *group* hanya tercatat 376 orang saja.

Berikut penulis sajikan data tersebut dalam bentuk grafik yang dapat dilihat pada gambar 1.1.

**Gambar 1.1 Grafik Pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung Pada Tahun 2016**



Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan gambar 1.1 diketahui bahwa pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung pada tahun 2016 cenderung mengalami peningkatan, akan tetapi

masih terdapat keluhan dari pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Berikut adalah daftar 10 keluhan terbanyak pada tahun 2016:

**Tabel 1.3 Data Keluhan Pelanggan Hotel Emersia Tahun 2016**

No.	Keterangan	Jumlah Keluhan	Jumlah Pelanggan	Persentase Keluhan
1	Masih terdapat bau rokok dalam kamar	15.237	23.456	64,96
2	Bantal dan guling terasa sedikit keras	398	23.456	1,70
3	Kamar <i>smoking room</i> tidak disediakan asbak	206	23.456	0,88
4	Air kamar mandi tidak deras	791	23.456	3,37
5	Alat mandi tidak tersedia dengan lengkap	233	23.456	0,99
6	Koridor menuju kamar terasa panas dan bau tidak sedap	11.736	23.456	50,03
7	Jaringan Wi-Fi tidak stabil	8.921	23.456	38,03
8	Tempat ibadah terlalu jauh dari kamar penginapan	788	23.456	3,36
9	Pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan	104	23.456	0,44
10	Karyawan tidak berada ditempat saat dibutuhkan	14.931	23.456	63,66

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 banyak pelanggan yang mengeluhkan kualitas pelayanan Hotel Emersia Bandar Lampung khususnya terkait dengan indikator *tangible* (berwujud) yaitu masih terdapat bau rokok dalam kamar dengan tingkat keluhan sebanyak 64,96% dari jumlah pelanggan pada tahun 2016, yang berarti bahwa kebersihan kamar tidak terjaga dengan baik dan pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu karyawan tidak berada ditempat saat dibutuhkan dengan tingkat keluhan sebanyak 63,66% dari jumlah pelanggan pada tahun 2016, yang berarti bahwa daya tanggap karyawan Hotel Emersia Bandar Lampung masih kurang baik.

Menurut Irawan (2008, p.3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan

puas setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitasnya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa pelanggan yang puas dapat menguntungkan manajemen hotel karena hotelnya akan lebih dikenal oleh masyarakat luas melalui promosi gratis yang disampaikan oleh para pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang dibuat atau standar Hotel Emersia Bandar Lampung.

Menurut Tjiptono (2012, p.59) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono (2012, p.85) mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*), (Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, 2012, p85). Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan diberikan ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Kartikasari dan Abadyo, 2013, p.2).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan bahwa fenomena terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Emersia Bandar Lampung masih rendah terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana hotel serta daya tanggap karyawan yang kurang baik karena tidak segera menanggapi keluhan pelanggan. Mengingat kepuasan pelanggan sangat penting bagi manajemen hotel, maka perlu dilakukan analisis lebih lanjut

untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja). Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut tersebut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih. Untuk melihat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengendalian kualitas jasa perlu dilakukan agar jasa yang diberikan selalu terjaga kualitasnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)?
2. Bagaimana hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah pelanggan Hotel Emersia Bandar Lampung.

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup penelitian ini adalah Hotel Emersia yang beralamatkan di Jalan Wolter Monginsidi Kota Bandar Lampung.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu penelitian di mulai dari sejak pengambilan tugas akhir dalam waktu yang ditentukan mulai Maret 2017 sampai dengan Agustus 2017.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen pemasaran yang membahas tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tujuan. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).
2. Untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)?

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam bidang manajemen pemasaran khususnya tentang analisis

kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanandengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

### **1.5.2 Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi manajemen Hotel Emersia Bandar Lampungdalam mengambil keputusan guna meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.

### **1.5.3 Bagi Insitusi IBI Darmajaya**

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IBI DARMAJAYA khususnya tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanandengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

### **1.5.4 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang akan membahas tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanandengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

## **1.6 SistematikaPenulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalambabiniberisitentanglatarbelakang masalah terkait dengan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, perumusan masalah dalam penelitian, ruanglingkuppenelitian, tujuandilakukannya penelitian, manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian, dansistematikapenulisan penelitian.

**BAB II: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, penelitian terdahulu yang pernah melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dan kerangka pemikiran penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data penelitian, metode dalam pengumpulan data penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel yang digunakan dalam penelitian, definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian yaitu kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, uji persyaratan instrument data penelitian, uji persyaratan analisis data penelitian, metode analisis data penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang deskriptif data dari masing-masing variabel penelitian, hasil uji persyaratan instrumen data penelitian, hasil uji persyaratan analisis data penelitian, hasil analisis data penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

**BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**