

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

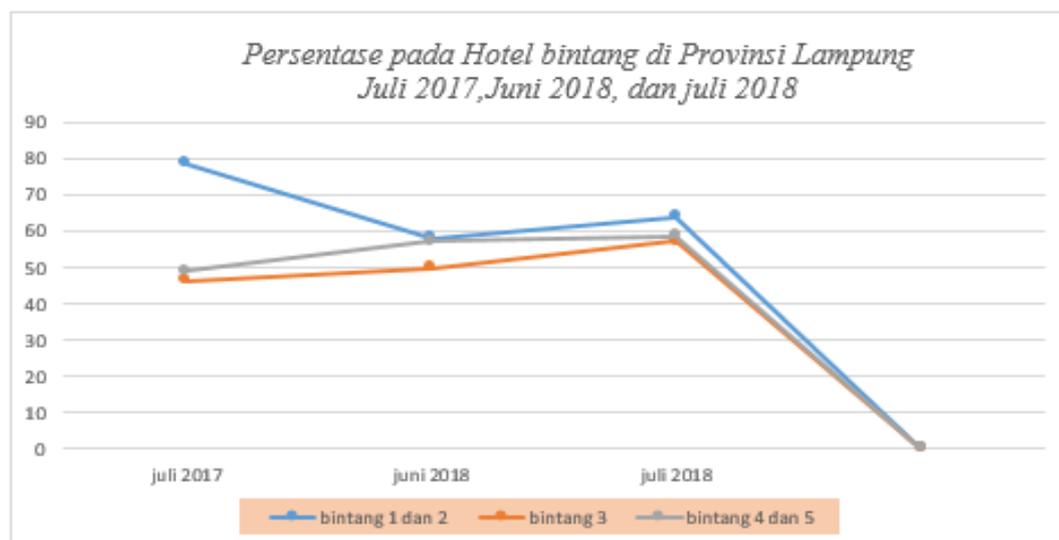
Globalisasi membawa pengaruh yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar. Namun sebaliknya persaingan semakin ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis mampu untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Perusahaan harus dapat memberikan kepada pelanggan barang atau jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi dengan mutu lebih baik, harga lebih murah, fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya.

Dalam suatu bisnis apabila perusahaan tidak dapat membuat strategi bisnis dan strategi pemasaran dengan cepat, maka akan mudah terkalahkan dalam bersaing dimana strategi pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dapat dilakukan oleh para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan memperoleh keuntungan, salah satu aspek penting dalam pemasaran ini adalah mendorong konsumen untuk menginap. Kegiatan peningkatan potensi haruslah didukung dengan sarana yang memadai agar para konsumen merasa lebih nyaman. Sarana yang dapat disediakan adalah sarana penginapan yang merupakan pemberian pelayanan jasa kepada para konsumen memberi jasa penginapan (perhotelan).

Ketatnya persaingan dibidang ini merupakan tantangan bagi para pengusaha perhotelan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman dan puas sehingga konsumen memberikan kepercayaan sehingga mereka berkunjung kembali kepada perusahaan perhotelan tersebut. Keberadaan suatu hotel sebenarnya tidak hanya dilihat dalam keterkaitannya dengan sektor pariwisata semata-mata, lebih daripada itu ekstensi hotel lebih luas

dari sekedar menjadi tempat menginap wisatawan. Saat ini hotel menjadi tempat diadakannya berbagai pertemuan berskala besar seperti seminar, lokakarya, diskusi panel, dan sebagainya dan lain-lain. Itu berarti ada hubungannya erat dalam pelayanan dalam hotel dan fasilitas dalam hunian kamar yang pada akhirnya berpengaruh kepada kepuasan konsumen terhadap hotel. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik bagi pelanggan, sehingga akan muncul kepuasan dalam benak konsumen. Intinya perusahaan harus dapat menciptakan value. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.

Perkembangan hotel-hotel berbintang saat ini juga diikuti juga munculnya tempat-tempat penginapan modern, perkembangan hotel di Lampung semakin pesat. Menurut badan pusat statistik jumlah hotel di Lampung selalu bertambah pesat. Hal ini dipengaruhi wisatawan yang datang ke Lampung. Berikut data badan pusat statistik menggambarkan kenaikan jumlah kunjungan di Hotel Berbintang Lampung dari Juli 2017 sampai Juli 2018.



Gambar 1.1 Pengunjung Hotel di Provinsi Lampung

Sumber : Badan pusat Statistik Lampung

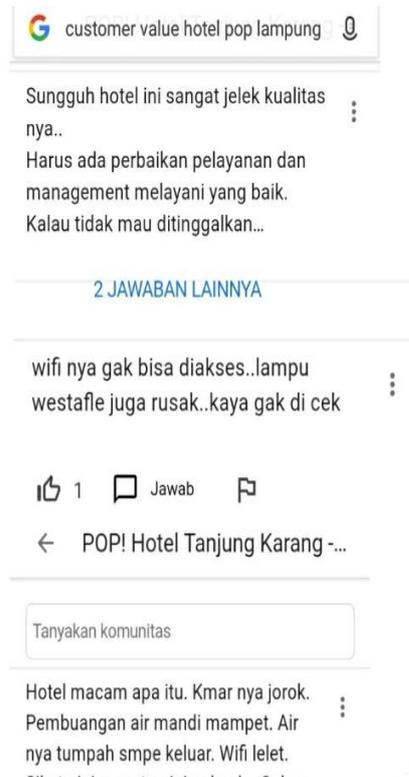
Gambar 1.1 menunjukkan pada hotel bintang Juli 2018 mengalami kenaikan dibanding bulan sebelumnya. Hotel bintang 1 dan 2 naik 6,07 poin, hotel Bintang 3 naik 7,20 poin sedangkan Hotel Bintang 4 dan 5 mengalami kenaikan 1,23 poin.

Dari tingginya kenaikan jumlah hotel tersebut, dapat dipastikan bahwa persaingan bisnis dalam industri hotel semakin ketat. Para pengelola dari masing-masing hotel tersebut terus berlomba-lomba untuk memperkenalkan produk dalam hal ini adalah hotel mereka ke masyarakat luas maupun konsumen mereka baik wisatawan domestic maupun mancanegara tertarik untuk menginap di hotel yang mereka kelola. Salah satu hotel Lampung yang mampu menyita perhatian masyarakat ialah Hotel Pop.

Hotel Pop beralamat di jalan Wolter Mongosidi Bandar Lampung. Letaknya yang strategis membuat Hotel Pop diyakini mampu menjangkau pasar yang lebih luas. Dan hotel yang mempunyai dekat akses ke mal. Memiliki meja depan 24jam. Hotel ini dilengkapi Wi-Fi gratis diseluruh areanya. kamar-kamarnya yang dilengkaapi AC, TV layar datar, dan brangkas laptop dan masih banyak fasilitas lain nya, dan hotel ini menawarkan akomodasi yang nyaman dan ramah lingkungan untuk keperluan bisnis dan liburan. dengan fasilitas, harga yang cukup terjangkau, pelayanan, dan kualitas hotel terbaik. Tidak menutup kemungkinan bahwa hal ini menjadikan nama Hotel Pop semakin dikenal oleh masyarakat luas.

Pelayanan yang baik terhadap konsumen dan memuaskannya merupakan misi utama bagi sebuah hotel dimana kepuasan konsumen menjadi sorotan utama bagi banyak perusahaan-perusahaan dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan. Konsumen dalam menginap juga mempertimbangkan layanan dan fasilitas terbaik sehingga memuaskannya yang diberikandi hotel tersebut.

Dari data ulasan yang didapatkan dari konsumen yang pernah berkunjung ke Hotel Pop banyak ditemukan keluhan-keluhan pelanggan terkait pada aspek serviscap dan kualitas pelayanan pada Hotel Pop .



Gambar 1.2 ulasan keluhan konsumen

Sumber :<https://www.google.co.id/search?safe=stict&channelhotelpop>

Berdasarkan dari ulasan diketahui bahwa kondisi pada Hotel Pop kurang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak pengelola dari Hotel Pop harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam menginap. Berdasarkan ulasan tersebut, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kepuasan konsumen Hotel Pop Bandar Lampung dilakukan Pra-survey dengan menyebarkan kuisioner sementara kepada 30 responden. Berdasarkan penyebaran kuisioner tersebut diperoleh data pada table 1.1

Tabel 1.1

Hasil Pra-survey mengenai kepuasan konsumen pada Hotel Pop di Bandar Lampung

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Target dalam %
1	Kebersihan yang ada pada Hotel Pop Bandar lampung	93,3	6,67	100
2	Kenyamanan tempat	86,7	13,3	100
3	Proses transaksi	50	50	100

4	Pelayanan yang diberikan Hotel Pop sesuai dengan harapan pengunjung	53,3	46,7	100
5	Lokasi parkir kendaraan yang ada pada Hotel Pop Bandar Lampung	33,3	66,7	100
6	Ketanggapan dan kecepatan karyawan Hotel Pop Bandar Lampung	83,3	16,7	100

Sumber : Hasil olah kuisioner Sementara (2020)

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan penelitian dengan jumlah total 30 responden secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban konsumen Hotel Pop yang kurang puas. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat konsumen Hotel Pop Bandar Lampung merasa kurang puas pada fasilitas lahan parkir yang ada pada Hotel Pop Bandar Lampung serta pelayanan belum maksimal. Terlihat angka terbesar konsumen merasa kurang puas pada lahan parkir di Hotel Pop sebesar 66,7 %, dan ketidakpuasan terhadap proses transaksi sebesar 50%, dilanjutkan dengan ketidakpuasan konsumen pada pelayanan yang diberikan Hotel Pop yaitu sebesar 46,7 %, selanjutnya pada ketanggapan karyawan sebesar 16,7 dan kerapihan pada Hotel Pop sebesar 13,3 %. Kelengkapan lingkungan fisik seperti fasilitas dan kualitas pelayanan yang diterapkan pihak Hotel Pop Bandar Lampung menjadi salah satu acuan dan faktor yang menentukan kepuasan pengunjung yang dirasakan selama menginap di Hotel Pop Bandar Lampung. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memperhatikan situasi dan kondisi dan dapat berusaha agar dapat menunjang keberhasilannya di pasaran. Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional. Dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan nya terpenuhi .

Hotel Pop mempunyai desain yang unik berwarna dan fasilitas yang sangat baik. Dengan pelayanan yang diberikan Hotel Pop diharapkan mampu menjaga kelangsungan usahanya, dengan menyediakan lingkungan fisik sebagai penghantaran jasa berlangsung untuk menarik pelanggan menuju kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Di Hotel Pop mempunyai fasilitas yang cukup lengkap, mempunyai desain yang cukup menarik, tempat

parkir yang aman,tersedianya wi-fi 24 jam,interior kamar yang menggunakan tema hijau.

Pengelola Hotel Pop perlu membenah untuk mempengaruhi kepuasan calon konsumen berkunjung dengan salah satunya cara meningkatkan kualitas pelayanan.Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi . dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan sangat tergantung pada kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten (Alfgifari,2016).

Dari hasil ulasan-ulasan yang ada banyak ditemukan berbagai keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang ada di Hotel Pop di Bandar Lampung yaitu : Kamar yang berbau,bed cover yang berdebu dan kurang bersih,pelayanan yang kurang memadai dan masih banyak lagi. masih banyaknya keluhan-keluhan dari konsumen dan banyak nya harapan yang diinginkan konsumen agar lebih nyaman dan mendapatkan fasilitas-fasilitas yang lebih baik.

Yang perlu diperhatikan supaya tour yang kita ikuti dapat memuaskan, dapat merasakan uang yang kita bayarkan dan memberikan kesenangan bagi konsumen. Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan harus sangat diperhatikan dan menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan.bagaimana harus bisa merancang pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa terpuaskan. Faktor yang menjadi dasar kepuasan konsumen yang berkunjung pada Hotel PopBandar Lampung adalah kualitas pelayanan.berdasarkan pemaparan uraian diatas maka peneliti akan mengambil judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL POP DI BANDAR LAMPUNG.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan masalah dalam penelitian ini ialah masih rendahnya kepuasan konsumen. Faktor yang mempengaruhi ialah kurangnya penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Pop Bandar Lampung. Berdasarkan masalah terdapat beberapa rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis, yaitu: Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Pop di Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah konsumen Hotel Pop Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek ini ialah konsumen yang menginap pada Hotel Pop di Bandar Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini dilakukan di kota Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan november tahun 2019 sampai dengan april 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian dari penelitian ini adalah manajemen pemasaran yang mencakup tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Pop di Bandar Lampung.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk :

1.5.1 Bagi Penulis

1. Penelitian ini diharapkan penulis mampu mempelajari lebih mendalam kegiatan penelitian yang dilakukan untuk menambah modal, wawasan, dan ilmu bagi penulis.
2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh dan dipelajari di perguruan tinggi khususnya dalam hal kepuasan konsumen

1.5.2 Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Pop di Bandar Lampung.

1.6 Sistematika penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian penulisan tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung**”

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta kerangka pikir dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Hotel Pop di Bandar Lampung.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Hotel Pop di Bandar Lampung.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya