

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

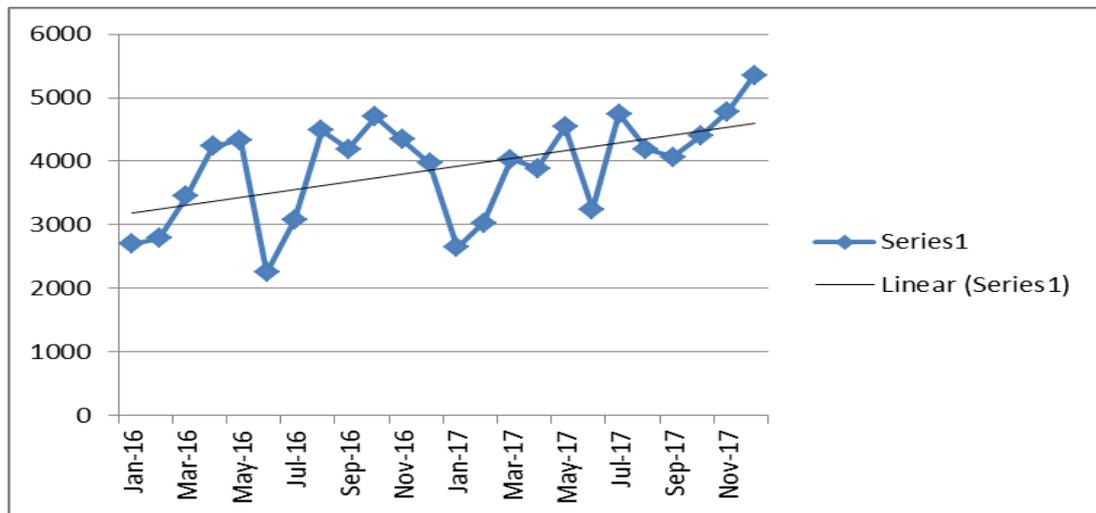
Perkembangan bisnis pariwisata Lampung mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Bandar Lampung merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Lampung. Salah satu fasilitas jasa wisata yang menunjang perkembangan wisata suatu daerah adalah jasa akomodasi berupa sarana perhotelan. Industri perhotelan tersebut bukan hanya memberikan akomodasi penginapan. Didalamnya ada banyak jasa yang ditujukan khusus untuk orang-orang yang menginap. Fasilitas hotel disesuaikan dengan bilangan bintang pada hotel tersebut. Semakin banyaknya bilangan bintang pada suatu hotel, maka semakin bertambah pula fasilitas yang diberikan kepada masyarakat yang menginap di suatu hotel. Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang digunakan bagi para pelaku bisnis maupun wisatawan sebagai tempat tinggal sementara untuk beristirahat, maupun tempat untuk makan dan minum. Keberadaan hotel di tengah-tengah masyarakat dirasakan semakin penting bagi yang membutuhkan kebutuhan tempat untuk menginap dalam berbagai keperluan. Seiring berjalannya perkembangan dunia bisnis dan pariwisata di Lampung, membuat bisnis akomodasi perhotelan semakin meningkat dan bersaing cukup ketat di Lampung, hingga bula Oktober 2017, hotel sekelas bintang 4 resmi yakni Novotel Lampung, Sheraton, Emersia, dan Swissbell. Novotel adalah sebuah merek hotel berskala menengah milik grup Accor. Hotel Novotel Lampung hotel bintang 4 skala internasional yang berdiri pada bulan Maret 2009 dengan kepemilikan resmi Bapak Abianto Halim. Novotel Lampung memiliki pemandangan Selat Sunda yang memberikan akses mudah untuk mencapai dan menjelajahi tempat menarik terdekat di Bandar Lampung. Hotel Novotel Lampung menawarkan 220 kamar modern, plus 2.400 m² ruang pertemuan dan acara, restoran, lounge bar, lounge premium, *entertainment centre* seperti diskotik dan karaoke serta fasilitas kebugaran top seperti kolam renang luar ruang, kamar uap, jacuzzi, spa, dan gimnasium, serta kapel pernikahan (*paradise hall*). Berikut peneliti berikan tabel perbandingan antara jumlah kunjungan tamu yang pada tahun 2016 dan 2017.

Tabel 1.1 Jumlah Perbandingan Pengunjung di Novotel Lampung tahun 2016 dan tahun 2017

| Month | Tahun 2016 | Tahun 2017 |
|--------------|---------------|---------------|
| Jan | 2.693 | 2.641 |
| Febuary | 2.785 | 3.025 |
| Maret | 3.448 | 4.034 |
| April | 4.239 | 3.884 |
| Mei | 4.338 | 4.543 |
| Jun | 2.246 | 3.241 |
| Jul | 3.070 | 4.743 |
| Agst | 4.488 | 4.188 |
| Sept | 4.194 | 4.065 |
| Oct | 4.705 | 4.400 |
| Nov | 4.343 | 4.780 |
| Dec | 3.966 | 5.350 |
| Total | 44.515 | 48.894 |

Sumber: Novotel Lampung, 2017

Gambar 1.1 Grafik Trendline Pengunjung Novotel 2016 – 2017



Sumber : Novotel Lampung, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 dan menggunakan grafik *trendline* terjadi peningkatan pengunjung pada dua tahun terakhir ini, meskipun terjadi naik turun setiap bulannya namun *mode trendline* menghasilkan garis yang menaik keatas. Akan

tetapi dengan trendline meningkat kunjungan tamu tersebut menjadi pertanyaan apakah tamu hotel sudah merasa puas setelah membeli kamar beserta fasilitas yang telah diberikan oleh hotel Novotel Lampung. Berikut terlampir data komentar tamu yang akan menjadi acuan dalam memperbaiki kualitas pelayanan .

| Point of View | Result | | | |
|---|--------|---------|-----------|--------|
| | Good | % | Fair/Poor | % |
| Welcome/greeting staff | 242 | 97.98% | 5 | 2.02% |
| Hotel View | 209 | 100.00% | 0 | 0.00% |
| Cleanlines Area | 119 | 76.77% | 36 | 23.23% |
| Standard of service | 229 | 95.02% | 12 | 4.98% |
| Variety of food and beverages | 226 | 92.24% | 19 | 7.76% |
| Quality of food | 218 | 94.37% | 13 | 5.63% |
| Staff appearance | 238 | 97.14% | 7 | 2.86% |
| SOP Hotels | 89 | 66.92% | 44 | 33.08% |
| Hotel Equipment (Lift, AC, Room Condition) | 136 | 63.85% | 77 | 36.15% |
| Order Taking / Check in-out Process | 125 | 67.57% | 60 | 32.43% |
| Entertainment (if applicable) | 2 | 100.00% | 0 | 0.00% |
| Value for money | 165 | 82.09% | 36 | 17.91% |

Tabel 1.2 Komentar Tamu di Novotel Lampung Desember 2017.

Sumber: Novotel Lampung, 2018

Melihat dari gambar 1.1 trendline meningkat pada jumlah kunjungan tamu pada tahun 2016 – 2017 namun masih ada komentar tamu yang mengarah kearah komplain dan keluhan seperti dilihat dalam tabel data keluhan pelanggan diatas terlihat ada beberapa persentase diatas 20% yang masih memiliki keluhan dalam hal *cleanlines area, Standard Operational Procedure Hotel, Hotel Equipment (lift, AC, room conditions), Order Taking / Check in-out processs*, poin tersebut dapat menjadi dasar masalah dalam penelitian ini memperbaiki kualitas pelayanan hotel Novotel Lampung untuk memperbaiki kepuasan konsumen. Karena bisnis perhotelan tidak hanya memberikan fasilitas kamar yang baik namun kualitas

pelayanan untuk menjadikan kepuasan konsumen merupakan suatu faktor yang berpengaruh untuk keputusan pembelian selanjutnya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada keputusan pembelian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi keputusan menginap konsumen, sehingga akan berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan jasa. Tingkat persaingan yang tinggi di bidang jasa perhotelan menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan sehingga menuntut pihak hotel untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap serta menerapkan strategi-strategi yang tepat untuk meningkatkan jumlah tamu yang menginap. Kepuasan konsumen merupakan tingkat kesesuaian antara produk atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dilakukan oleh pihak hotel sehingga menjadi prioritas utama dan dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pemakaian. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila mereka membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa), sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang mereka terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Hotel Novotel Lampung merupakan hotel yang berfokus pada konsumen, sehingga untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi perlu dilakukan penelitian kepuasan konsumen. Demi kepentingan tersebut maka diadakan penelitian dengan mengambil latar belakang kendala di Hotel Novotel Lampung.. Kepuasan konsumen melalui pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan komitmen dan tanggungjawab dari manajemen dan seluruh karyawan Hotel Novotel Lampung. Usaha yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan adalah dengan mengetahui dan memahami bagaimana sebenarnya kebutuhan dan harapan konsumen tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti menentukan judul penelitian yaitu: **“Analisis Kepuasan Konsumen pada Hotel Novotel Lampung”**.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan hotel Novotel Lampung?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah konsumen Hotel Novotel Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek kepuasan konsumen Hotel Novotel Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini Hotel Novotel Lampung di Jalan Gatot Subroto No.136 kelurahan Teluk Betung Selatan, kecamatan Teluk Betung, kota Bandar Lampung Provinsi Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan bulan Oktober 2017 – April 2018.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini mengacu pada manajemen pemasaran yang membahas tentang kepuasan konsumen.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan Hotel Novotel Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan pengetahuan mengenai teori yang dipelajari serta fakta yang terjadi terdapat dilapangan, kemudian

menerapkan ilmu yang sudah diperoleh dalam realita kehidupan dan menambah wawasan mengenai analisis kepuasan konsumen.

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IIB DARMAJAYA khususnya tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan

1.5.3 Bagi Perusahaan

Memberikan masukan yang dapat berguna bagi kegiatan pemasaran pada Novotel Lampung, dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen mampu meningkatkan volume penjualannya pada peta persaingan hotel di Bandar Lampung. Metode penelitian ini pun diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sehingga dapat digunakan dalam menentukan kebijakan kedepannya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Analisis Kepuasan Konsumen pada Hotel Novotel Lampung”.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen pemasaran dan kepuasan konsumen dalam kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian,

definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai kepuasan konsumen Hotel Novotel Lampung

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai 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 konsumen Hotel Novotel Lampung.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSATAKA

LAMPIRAN