

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri pariwisata bagi beberapa negara merupakan industri yang dapat diandalkan. Pariwisata saat ini telah menjadi industri terbesar kelima bagi devisa negara setelah minyak, gas, batu bara, dan kelapa sawit (Daulika dan Milanyani, 2017). Selain karena industri pariwisata bisa menambah pendapatan negara, dan dapat menciptakan peluang usaha untuk berbagai lapisan masyarakat, serta dapat meningkatkan perekonomian nasional dengan pendayagunaan industri kecil dan menengah. Peristiwa ini membuat industri pariwisata layak dijadikan sektor yang mendapatkan perhatian khusus (Pramadivara dan Seminari, 2014). Sarana yang menunjang bagi berkembangnya industri pariwisata adalah jasa perhotelan. Demikian halnya di Kota Madiun, yang terkenal dengan slogan “Kota Gadis” yaitu Kota Perdagangan, Pendidikan dan Pariwisata. Jasa perhotelan di Kota Madiun diharapkan pemerintah Kota Madiun dapat berkembang baik hotel melati maupun hotel berbintang.

Sektor jasa akomodasi seperti perhotelan di Kota Madiun sejak tahun 2015 lebih berkembang dibandingkan tahun sebelumnya. Munculnya investor hotel berbintang sebagai penyedia jasa akomodasi menjadi salah satu indikator tumbuhnya perekonomian di Kota Madiun. Peningkatan jumlah hotel terjadi di Kecamatan Kartoharjo sebanyak 2 unit hotel berbintang.

Terdapat 33 penyedia jasa akomodasi yang terdapat di Kota Madiun pada tahun 2015. Lima di antaranya adalah hotel berbintang dan 28 hotel non bintang serta penginapan. Total jumlah kamar yang tersedia pada tahun 2015 sebanyak 1.283 unit atau meningkat 17,60% disbanding tahun 2014 dan jumlah tempat tidur sebanyak 2.039 unit atau meningkat 17,25% dibanding tahun 2014 (BPS Kota Madiun, 2016). Perkembangan jumlah hotel di Kota Madiun mengakibatkan terjadinya persaingan yang ketat sehingga berimbas terhadap kelangsungan operasional hotel. Hal ini memacu manajemen hotel untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan hotel untuk memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya.

Tabel 1.1  
Jumlah Hotel Menurut Kecamatan di Kota Madiun Tahun 2015

Kecamatan	Hotel	Kamar	Tempat Tidur
Manguharjo	15	586	940
Taman	11	350	592
Kartoharjo	7	347	507
Jumlah	33	1.283	2.039

Sumber: BPS Kota Madiun 2016

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para tamu puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama.

Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa

puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, maka akan membeli ulang dan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu, perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2011: 423). Kualitas pelayanan merupakan kualitas produk atau jasa (pelayanan) didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen (Wijaya, 2011: 11). Berkaitan dengan kualitas pelayanan, jika pelanggan atau konsumen harapannya tercapai maka konsumen tersebut akan merasakan adanya kepuasan menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono (2008: 24) terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pelanggan serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan di sini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh

pihak hotel selama tamu atau konsumen berada di hotel, meliputi pelayanan yang diberikah oleh *receptionist*, *room service*, *security*, *cleaning service*, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut: *tangible*, yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. *Reliability*, merupakan kehandalan karyawan/petugas dalam melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan. *Responsiveness* merupakan sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan. *Assurance* merupakan rasa aman dan kenyamanan yang dirasakan atau diterima pelanggan. *Empathy* adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan (Triastiti, dan Triyaningsih, 2013). Menurut Hariyanto dan Untarini (2014) kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Hotel Taman Asri Kota Madiun sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan kelas melati, masalah kualitas layanan atau *service quality* menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha hotel tersebut. Dengan adanya evaluasi atas aspek-aspek pelayanan mulai dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, perusahaan dapat mengevaluasi strategi pelayanan terhadap pelanggannya, apakah tetap mempertahankan atau memperbaiki strategi yang telah dijalankan agar kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

Berdasar data yang diperoleh, meskipun Hotel Taman Asri Madiun tergolong hotel kelas melati, namun tingkat hunian hotel tidak pernah kurang dari 65% perbulan. Dari sisi bisnis tentu telah *profitable*, peneliti tertarik untuk meneliti apakah Hotel Taman Asri telah menerapkan kualitas pelayanan dengan baik, sehingga pelanggan datang lagi untuk menginap di hotel ini. Dipilihnya Hotel Taman Asri yang termasuk hotel kelas melati sebagai objek penelitian untuk mengetahui sejauh mana penerapan dimensi kualitas pelayanan di hotel ini sehingga diminati pelanggan, padahal harus bersaing dengan hotel lain di Kota Madiun.

Penelitian dengan topik ini sudah dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti dengan variabel yang hampir sama satu sama lain. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Pramadivara dan Semiari (2014) dan Hariyanto dan Untarini (2014). Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah obyek penelitian yaitu pelanggan pada Hotel Taman Asri Madiun, yang merupakan hotel kelas melati, sedangkan penelitian sebelumnya mengambil sampel dari konsumen Puri Saron Hotel Seminyak Bali dan Hotel JW Marriot Surabaya yang merupakan hotel kelas berbintang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Taman Asri Madiun”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun?
2. Apakah *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun?
4. Apakah *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun?
5. Apakah *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun?
6. Apakah kualitas layanan yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji:

1. *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun.

2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun.
4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun.
5. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun.
6. Kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis, agar dapat menambah dan memperdalam kajian mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Manfaat praktis, penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada manajemen Hotel Taman Asri Madiun dalam menyusun dan menetapkan strategi pemasaran agar dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

## **E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi**

Untuk dapat memberikan gambaran yang konkrit tentang skripsi ini, penulis akan menguraikan sistematika penelitian sebagai berikut:

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

### **Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini membahas teori-teori yang relevan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan pelanggan, pengembangan hipotesis, serta kerangka pemikiran.

### **Bab III : METODA PENELITIAN**

Berisi tentang jenis penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, data dan prosedur pengumpulan data, lokasi dan waktu penelitian serta teknik analisis data.

### **Bab IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, analisa data dan pembahasan hasil penelitian.

### **Bab V : SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang simpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian yang akan datang.