BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri jasa semakin lama menunjukkan pertumbuhan yang pesat. Salah satu industri jasa yang dimaksud yaitu jasa perhotelan. Pada era yang modern ini bisnis perhotelan merupakan salah satu bisnis yang banyak dilirik oleh kalangan pengusaha. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya hotel-hotel dan penginapan lainnya yang ada di kalangan masyarakat. Bisnis perhotelan menjadi sebuah peluang besar dalam menghasilkan keuntungan. Dahulu hotel hanya digunakan sebagai tempat menginap bagi para konsumen. Namun sekarang ini, hotel dapat digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan dan aktivitas lainnya. Tak jarang pula hotel digunakan untuk sarana berakhir pekan bagi kalangan masyarakat kalangan menengah keatas.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah persaingan antar usaha perhotelan yang semakin kompetitif di era ini. Untuk itu pengusaha dituntut untuk memaksimalkan berbagai aspek yang dapat menjadi nilai tambah bagi kemajuan usaha perhotelan sehingga bisnis yang dijalankannya dapat bertahan ditengah dinamika persaingan usaha perhotelan yang tinggi. Salah satu cara agar dapat memenangkan persaingan dalam usaha perhotelan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian pelayanan yang bermutu. Karena pelayanan terhadap konsumen merupakan salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kepuasan

konsumen. Dengan meningkatkan kepuasan konsumen maka dapat tercipta konsumen yang loyal sehingga usaha yang dijalankan akan tetap bertahan.

Kualitas pelayanan terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Reliabilitas adalah kemampuan memberikan pelayanan kepada konsumen secara benar. Daya tanggap adalah kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Jaminan berkaitan dengan sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan dan kesopanan karyawan dalam upaya menimbulkan kepercayaan terhadap konsumen. Empati adalah kepedulian karyawan dalam melayani konsumen. Bukti fisik adalah kebutuhan konsumen yang berfokus pada fasilitas fisik.

Kota Kuala Simpang merupakan salah satu kota yang memiliki pertumbuhan bisnis perhotelan yang pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya hotel-hotel yang tersedia dengan berbagai fasilitas. Salah satu hotel yang terdapat di kota Kuala Simpang yaitu Hotel Morielisa yang merupakan salah satu hotel terbesar di Kota Kuala Simpang. Dalam menarik konsumen agar dapat menggunakan jasa penginapan, Hotel Morielisa selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan secara konsisten sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan dapat berdampak positif bagi usaha itu sendiri seperti menyediakan fasilitas yang lengkap, kebersihan hotel, karyawan yang cepat dan tanggap serta mampu memberikan perhatian kepada para konsumen.

Hal ini semata-mata dilakukan untuk meningkatkan jumlah pengujung pada Hotel Morielisa. Namun pada kenyataanya, apa yang telah dilakukan terkadang belum mampu memikat konsumen untuk berkunjung di Hotel Morielisa dimana

terdapat penurunan jumlah pengunjung selama periode 2016-2017. Penurunan jumlah pengunjung tersebut tidak terlepas dari faktor kualitas pelayanan. Pihak Hotel Morielisa terkesan belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung. Adapun data jumlah pengunjung Hotel Morielisa disajikan pada Tabel I-1 berikut.

Tabel I-1
Jumlah Pengunjung Hotel Morielisa Tahun 2016-2017

Bulan	**Jumlah Pengunjung (Orang)**	
	2016	**2017**
Januari	320	324
Februari	234	222
Maret	220	198
April	189	201
Mei	267	235
Juni	288	265
Juli	190	212
Agustus	289	276
September	320	288
Oktober	246	230
Nopember	252	266
Desember	346	333
Total	**3161**	**3050**

Sumber: Hotel Morielisa

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah pengunjung pada Hotel Morielisa dari tahun 2016-2017 terus mengalami fluktuasi setiap bulannya. Namun demikian, yang menjadi permasalahannya adalah jumlah pengunjung hotel morielesa tahun 2017 menurun dibandingkan dengan tahun 2016 dimana terdapat perbedaan jumlah pengunjung sebanyak 111 pengunjung atau turun sebesar 3,51% di tahun 2017. Hal ini menjadi suatu pekerjaan bagi pihak manajemen Hotel Morielisa agar dapat meningkatkan jumlah pengunjung. Salah

satunya dengan memperhatikan kepuasan pelanggan melalui evaluasi kualitas pelayanan.

Saat dilakukan penelitian awal terhadap 20 orang pelanggan Hotel Morielisa, 11 orang mengatakan puas dengan pelayanan Hotel Morielisa, namun 9 orang di antaranya merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan Hotel Morielisa. Dari segi reliabilitas, responden berpendapat bahwa staf Hotel Morielisa tidak begitu cepat dan sigap melayani pelanggan yang berkunjung. Di sisi lain dalam hal daya tanggap, pelayan kurang tanggap dalam melayani pesanan via telepon sehingga pelanggan harus menghubungi berulang-ulang. Pada variabel jaminan, perilaku staff Hotel Morielisa kurang dapat mampu menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen. Hal ini dikarenakan komunikasi beberapa staff kepada pelanggan kurang meyakinkan sehingga menimbulkan keraguan bagi konsumen. Dalam hal empati, pelayan kurang merespon keluhan pelanggan, seperti staff yang dianggap sebagian pelanggan kurang ramah dalam melayani konsumen. Dalam hal bukti fisik, terlihat beberapa perabot yang tampilannya tidak menarik lagi. Selain itu pada beberapa kamar, cat warnanya sudah memudar dan mengganggu pandangan konsumen.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian melalui fenomena yang terjadi pada Hotel Morielisa. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini yaitu "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Morielisa di Kuala Simpang".**

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hotel Morielisa di Kuala Simpang?
2. Apakah kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hotel Morielisa di Kuala Simpang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara parsial terhadap kepuasan konsumen hotel Morielisa di Kuala Simpang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara simultan terhadap kepuasan konsumen hotel Morielisa di Kuala Simpang.

1.4. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Bagi hotel Morielisa di Kuala Simpang, Sebagai informasi dan masukan bagi pemilik dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi pihak lain, sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.