BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri perhotelan merupakan salah satu aspek yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan pariwisata.Jasa perhotelan merupakan salah satu usaha jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan perjalanan wisata. Jumlah pengunjung mengalami peningkatan berpengaruh pada perkembangan industri perhotelan karena peningkatan jumlah kunjungan pelanggan akan meningkatkan pula kebutuhan akan jasa perhotelan sebagai sarana penunjang.

Untuk mendapatkan pelanggannya, hotel berlomba-lomba menawarkan produk, harga dan fasilitas terbaik kepada para konsumen, setiap hotel berpacu untuk mendapatkan konsumen yang banyak, dengan harapan adanya konsumen yang memakai produk atau jasa hotel tersebut dengan otomatis dapat meningkatkan income perusahaan. Hotel yang mampu bersaing dalam pasar adalah hotel yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas.Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.

"Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected Service), bagi perusahaan

yangbergerak di bidang jasa kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihkan apa yang diharapkan konsumen dari apa yang ditawarkan atau dijanjikan oleh perusahaan.Kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, yang merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan.

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Berbagai faktor seperti: subyektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (konsumen maupun pemberi jasa), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.Bila usaha perhotelan mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Untuk mengetahui penilaian pelanggan (konsumen) tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak hotel. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang optimla kepada pengunjung. Hotel Grand Arya memiliki letak yang sangat strategis yaitu berada

di jalan lintas Banda Aceh-Medan yang selalu dilewati oleh pengunjung dan hotel ini juga terletak di kawasan pusat perkantoran Ibu Kota Kabupaten Aceh Tamiang yaitu Karang Baru sehingga banyak tamu-tamu atau pengunjung yang memiliki urusan dan acara kedinasan atau pemerintahan sering menginap di hotel ini.

Dikabupaten Aceh Tamiang hanya baru beroperasi tiga buah hotel dan semuanya masih belum berstandar hotel berbintang, salah satunya adalah Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pelanggan diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan Hotel Grand Arya di Kabupaten Aceh Tamiang yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Dengan kelima dimensi dari kualitas pelayanan tersebut pihak Hotel Grand Arya dapat mengembangkan sayapnya dalam bisnis jasa perhotelan. Apabila konsumen telah merasa puas akan pelayanan dari hotel tersebut, maka tidak menutup kemungkinan konsumen tersebut akan kembali lagi dan selalu menggunakan hotel Grand Arya dalam setiap acara yang diadakan di Kabupaten Aceh Tamiang, dengan kata lain konsumen tersebut menjadi pelanggan loyal pada hotel tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah diterapkan oleh pihak Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang dan seberapa besar memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.Oleh karena itu penulis

mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang”.**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka masalah pokok penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Apakah kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati)berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan umum dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahuipengaruh variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang?

1.4. Kegunaan Penelitian

Memberikan informasi dan masukan tentang dimensi kualitas pelayanan(bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati)kepada semua pihak yang berkepentingan khususnya pemilik usaha hotel terutama untuk Hotel Grand Arya dalam rangka menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.