

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan salah satu pusat kegiatan bisnis di Indonesia. Banyak bidang bisnis yang berkembang pesat di kota Bandung, mulai dari bisnis di bidang kuliner, pakaian, sampai akomodasi penginapan. Dalam melakukan kegiatan bisnis, terutama dalam *meeting, incentives, convention, dan exhibition*, tentu banyak pebisnis dari luar kota yang menggunakan fasilitas penginapan. Tak hanya dalam hal bisnis, kota Bandung juga sarat dengan objek wisata seperti wisata rekreasi, wisata hiburan, dan wisata alam.

Perkembangan perhotelan untuk menyediakan jasa akomodasi pariwisata menunjukkan perkembangan yang pesat, dapat dilihat dari banyaknya hotel yang terus bermunculan di kota Bandung. Hotel adalah industri yang menjual produk dalam bentuk jasa. Jasa tersebut dapat berbentuk desain bangunan, interior dan eksterior kamar, suasana di lingkungan hotel dan di dalam kamar, restoran, serta seluruh fasilitas dalam hotel. Pada dasarnya, jasa pelayanan hotel sudah dinikmati pada saat melakukan registrasi, ketika menginap di kamar, makan dan minum di restoran, atau ketika konsumen tersebut mengikuti acara seminar, rapat dan kegiatan lainnya (Buchori, 2006).

Jasa perhotelan adalah akomodasi yang menyediakan berbagai jenis layanan. Tujuan dari perusahaan tentunya agar dapat memberikan kualitas yang baik sehingga mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Sangat penting bagi suatu hotel untuk menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan demi memberikan kepuasan terhadap konsumen. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dirasakan dengan harapannya (Kotler, 2007). Konsumen yang puas akan setia terhadap perusahaan, mereka juga dapat membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan tersebut kepada lingkungannya, serta akan berkurangnya kepekaan mereka terhadap harga produk serta produk dari pesaing. Tentu akan lebih mudah untuk menjaga konsumen daripada mencari konsumen baru, karena transaksinya bersifat rutin (Kotler, 2009).

Grand Kopo merupakan hotel yang terletak di kota Bandung. Letaknya dekat Rumah Sakit Immanuel, terminal Leuwi Panjang (yang menjadi pusat akses masuknya para wisatawan luar kota Bandung), serta Shopping Mall Festival Citylink. Fasilitas kamar Grand Kopo cukup lengkap dan memadai, mulai dari kamar mandi, AC, layanan internet, televisi, telepon, dan lain-lain. Selain kamar untuk beristirahat, Grand Kopo juga menyediakan ruang rapat yang dapat digunakan untuk berbagai macam keperluan termasuk untuk hidangan sekaligus.

Berikut adalah data jenis dan jumlah keluhan konsumen di Hotel Grand Kopo Bandung dalam enam bulan terakhir.

Tabel I

Jenis dan Jumlah Keluhan Konsumen di Hotel Grand Kopo Bandung

| No | Jenis Keluhan | Oktober - Desember | Januari - Maret |
|----|------------------------------|--------------------|-----------------|
| | | 2015 (orang) | 2016 (orang) |
| 1 | Tarif hotel | 4 | 6 |
| 2 | Ketersediaan tempat parkir | 15 | 12 |
| 3 | Perlengkapan fasilitas hotel | 6 | 7 |
| 4 | Pelayanan keluhan konsumen | 18 | 13 |
| 5 | Kepekaan terhadap kebutuhan | 14 | 9 |
| 6 | Penampilan karyawan hotel | 2 | 1 |
| 7 | Lokasi hotel | 3 | 1 |

Sumber : *Front Office* Hotel Grand Kopo Bandung

Tabel 1 merupakan data keluhan konsumen yang disampaikan kepada pramuniaga Hotel Grand Kopo, baik secara tertulis maupun lisan. Data tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan hotel.

Jumlah hotel di kota Bandung terus bertambah, mengakibatkan persaingan semakin ketat. Para pebisnis hotel harus bersaing untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Menurut Lupiyoadi (2001) kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima

dimensi utama yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kepuasan konsumen harus diraih oleh perusahaan untuk mendapat keuntungan yang maksimal. Caranya dengan melakukan evaluasi perusahaan terhadap sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang telah diberikan perusahaan melalui pendapat dan saran konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Grand Kopo Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah yang dapat diambil adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grand Kopo Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengacu pada identifikasi masalah adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grand Kopo Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi :

1. Perusahaan :

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Hotel Grand Kopo Bandung mengenai sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga Hotel Grand Kopo dapat merancang dan menambahkan strategi pemasaran untuk meningkatkan volume penjualan di masa yang akan datang.

2. Akademisi :

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi secara ilmiah sehingga memperluas wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

