

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara yang kaya akan pariwisatanya. Hal tersebut dapat menjadikan suatu pendapatan yang besar untuk menghasilkan devisa negara. Dengan adanya peluang yang baik, banyak perusahaan pariwisata memanfaatkan peluang itu, salah satunya dengan mendirikan hotel baik yang berbintang maupun tidak. Akhirnya hotel-hotel yang ada di Indonesia pada umumnya dan di Bandung pada khususnya saling berlomba dengan berbagai cara untuk menarik konsumennya.

Banyak peluang yang dapat dimanfaatkan oleh hotel, salah satunya dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan daripada yang diberikan oleh pesaing. Kualitas jasa yang diberikan hotel dalam bentuk pelayanan sangat menentukan kepuasan pelanggan.

Untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang diberikan pihak Hotel perlu dikelola dengan baik. Sebab keseluruhan kegiatan yang dilakukan Hotel tersebut, pada akhirnya mengacu pada nilai yang diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang menyertai suatu produk akan mempengaruhi perilaku konsumen yang berikutnya. Philip Kotler berpendapat bahwa pelanggan akan menjadi puas jika mereka memperoleh apa yang diinginkan pada saat, tempat dan cara yang tepat.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator dari keberhasilan suatu bisnis. Jadi apabila suatu perusahaan ingin tetap eksis di bidang usahanya maka yang harus dilakukan adalah menaikkan kualitas produk atau jasanya. Hal ini diharapkan dapat memuaskan konsumen atau pelanggannya sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan penjualan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Karena pentingnya tingkat kepuasan bagi kelangsungan hidup perusahaan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Le'Aries terutama untuk mengulas tentang Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Le'Aries.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memberi batasan masalah dan mengidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas jasa yang diberikan di Hotel Le'Aries?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Le'Aries ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan di Hotel Le'Aries.
2. Untuk mengetahui dan menguji seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada Hotel Le'Aries.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi khususnya manajemen, salah satunya manajemen pemasaran, tentang pemasaran jasa yaitu jasa perhotelan serta pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang menginap di Hotel Le'Aries.

2. Kegunaan Praktis

Untuk memberikan masukan, wawasan, dan informasi terutama bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapai kepuasan konsumen dan akhirnya akan memberikan citra (image) yang baik terhadap Hotel Le'Aries.

1.5 Kerangka pemikiran

Bila kita melihat pada saat sekarang, populasi penduduk semakin meningkat dan pemahaman pelanggan semakin berkembang terhadap kegiatan perhotelan yang berkisar pada usaha untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka selain dibutuhkan fasilitas fisik yang memadai, juga harus diperhatikan adalah pelayanan yang cepat dan efisien.

Pengertian jasa menurut Kotler (2001:347) yaitu “Aktifitas / manfaat yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang apada dasarnya tidak berwujud da tidak menghasilkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan / tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.”

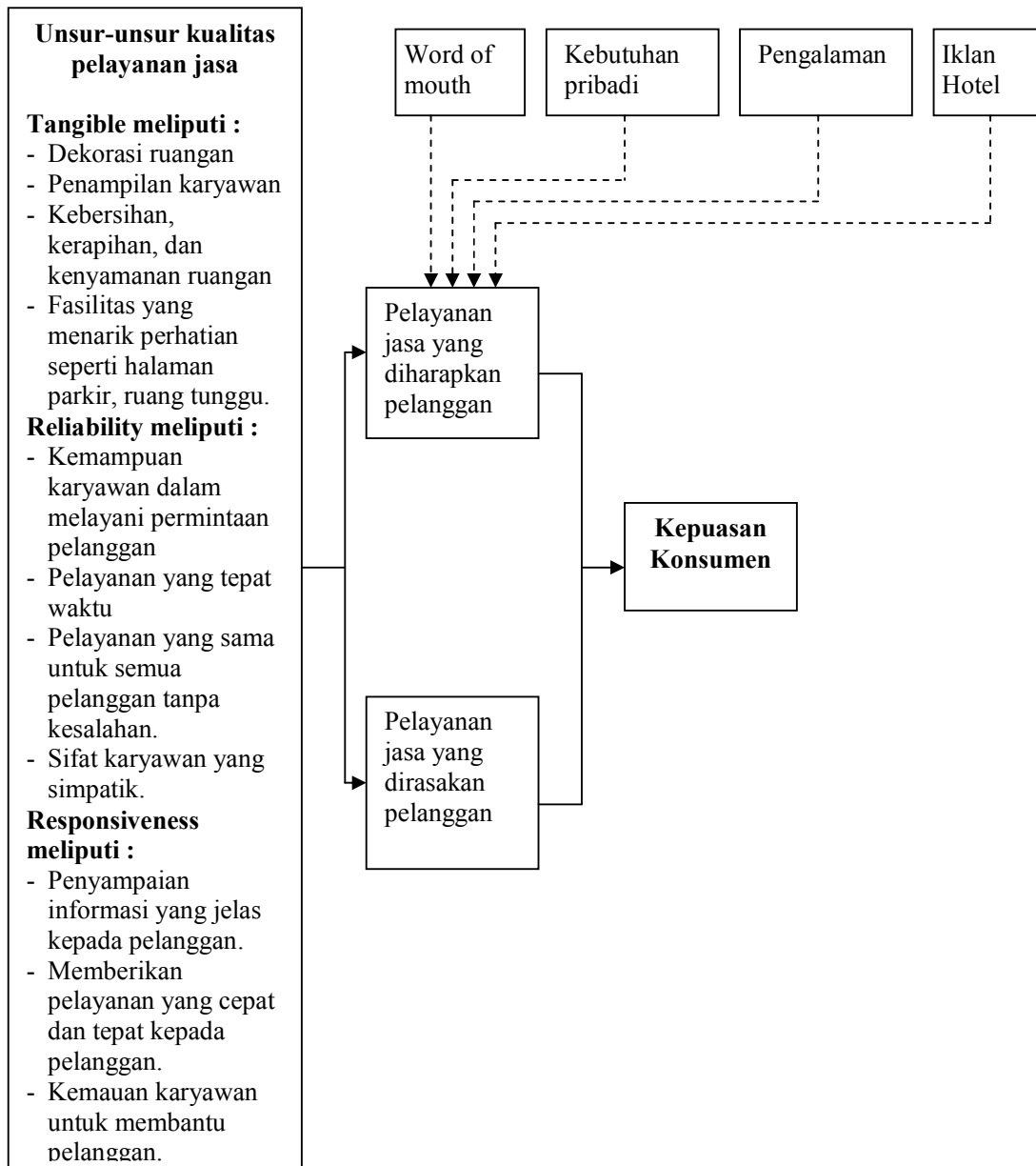
Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, Hotel Le'Aries harus berupaya memenuhi permintaan dan kebutuhan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pelanggannya. Pengertian mutu atau kualitas menurut Kotler (2000:347) adalah : “keseluruhan ciri dari barang dan jasa yang mempengaruhi pada kemampuannya memenuhi kebutuhan konsumen yang dinyatakan maupun tersirat.”

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan meningkatkan jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa yang diberikan perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Bagan 1.1

Bagan kerangka pemikiran

Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Le'Aries



Berdasarkan hal-hal tersebut maka hipotesa yang penulis rumuskan adalah kualitas jasa yang diberikan oleh hotel Le'Aries berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai materi yang akan dibahas untuk memberikan gambaran secara garis besar. Bab ini mencakup latar belakang penelitian, identifikasi masalah,, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesa penulis.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Menguraikan bahan kepustakaan yang digunakan sebagai landasan dari kerangka pemikiran. Bab ini berisi teori-teori yang diharapkan dapat membantu dan memecahkan permasalahan yang sedang diteliti.

BAB 3 Metode Penelitian

Menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, metode yang digunakan dalam rangka menyusun data yang mendukung penelitian ini, teknik pengumpulan data dan pengolahan data serta analisisnya.

BAB 4 Pembahasan Masalah

Bab ini mencakup objek penelitian yang meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan juga membahas sikap konsumen terhadap fasilitas dan sarana-sarana yang ditawarkan oleh perusahaan.

BAB 5 Kesimpulan dan Saran

Merupakan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan penulis serta saran-saran bagi perusahaan yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk pengembangan perusahaan di masa yang akan datang.