

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dennis A. Rauch, Michael Dwain Collins, Robert D. Nale, dan Peter B. Barr pada tahun 2013 dengan judul *Measuring service quality in mid-scale hotels*. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel independen berupa layanan produk, layanan pengiriman dan layanan lingkungan hidup dan variabel dependen berupa kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang tepat yang dimanfaatkan secara efektif untuk mengukur kualitas layanan dalam hotel skala menengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVQUAL. Penelitian ini dilakukan kepada tamu hotel. Hasil penelitian ini adalah menegaskan bahwa tamu pada hotel skala menengah memprioritaskan layanan produk dan layanan lingkungan hidup dari hotel.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Peng-Tien Lieu, Jung-Hui Liang, Chieh-Biao Lin and Hui-Fun Yu pada tahun 2006 dengan judul *The Establishment of Service Quality Model of Hotel Industry*. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel independen berupa tenaga kerja, Persepsi, Lingkungan Hidup, Layanan dan Informasi. Variabel intervening berupa kepuasan pelanggan dan variabel dependen berupa kesetiaan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan model

pengukuran kualitas layanan agar dapat membantu kualitas layanan. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling*. Penelitian ini dilakukan kepada tamu hotel. Hasil penelitian ini adalah untuk mengembangkan struktur yang lebih cocok untuk mengukur kualitas pelayanan industri hotel. Meskipun aspek layanan pelanggan tidak menunjukkan hasil yang signifikan, penelitian ini masih mengembangkan lima aspek utama untuk mengukur kualitas pelayanan dari para pelaku bisnis perhotelan dengan referensi literatur masa lalu. Lima aspek utama termasuk tenaga kerja, persepsi, lingkungan, layanan, dan informasi.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Kualitas Layanan**

Harapan konsumen terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang mereka peroleh. Dari sudut pandang konsumen, sumber informasi bisa berasal dari internal maupun eksternal. Sumber informasi internal misalnya pengalaman pembelian dimasa lalu, pengamatan atau percobaan pembelian. Sumber informasi eksternal merupakan informasi dari luar konsumen, misalnya dari konsumen lain melalui informasi dari mulut ke mulut atau cerita dan informasi dari pemasar melalui promosi yang disampaikan dengan media tertentu.

Harapan konsumen terhadap layanan harus bisa dipahami oleh perusahaan dan diupayakan untuk bisa diwujudkan. Tentunya hal ini merupakan tugas berat bagi perusahaan, sehingga dalam kenyataannya

sering muncul keluhan yang dilontarkan konsumen karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan.

### **2.2.2 Layanan Produk**

Menurut Kandampully (2007, P. 90), identifikasi layanan produk adalah layanan yang sebenarnya dari hotel itu sendiri, misalnya, fasilitas hotel seperti kamar tidur, restoran, bar, *swimming poll*, *coffe shop*, binatu/ *laundry* dan lain sebagainya. Layanan produk lebih menekankan kepada penyediaan sarana dan prasarana pendukung.

Lebih lanjut dalam BAB III Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel mencakup aspek produk adalah sebagai berikut:

1. Bangunan; yang dirancang dengan arsitektur indah sesuai dengan lingkungan setempat, bersih dan terawat, terawat, serta papan nama hotel yang didesign menarik dan mudah dibaca, dengan penempatan yang strategis sehingga dapat terlihat jelas dari kejauhan.
2. Taman; baik didalam maupun diluar bangunan, ditata dengan rapi dihiasi dengan tanaman maupun bunga-bunga yang asli/artifisial dan indah dengan dilengkapi dengan penerangan untuk memberikan kesan asri.
3. Tempat parkir; adanya tempat parkir yang luas, baik untuk roda dua maupun roda empat yang dilengkapi dengan rambu-rambu dan

peraturan lalu lintas yang baik serta area parkir dalam kondisi yang bersih.

4. *Lobby*; dapat diakses dari pintu utama, luas memadai dengan sirkulasi dan pencahayaan yang baik, tersedia ruang duduk dilengkapi tempat duduk, terawat dan dalam kondisi bersih, dengan interior yang menyenangkan, juga tersedia penjelasan tentang fasilitas hotel, meja kursi untuk Duty Manager yang tertata rapi dengan papan nama Duty Manager.
5. Restoran; tersedia fasilitas manakan dan minuman dengan ruangan yang tertata rapi sesuai dengan jenis restoran dan pelayanan, tersedia juga pelayanan *service room*.
6. Kamar tidur tamu; tersedia kamar tidur dan kamar mandi dengan fasilitas lengkap sesuai dengan standar dan jenis kamar.
7. Saranan olah raga, rekreasi dan kebugaran, tersedia area untuk olah raga dengan fasilitas yang lengkap, aman dan nyaman.

### **2.2.3 Layanan pengiriman**

Menurut Kandampully (2007, P. 90), layanan pengiriman didefinisikan sebagai aspek-aspek dari layanan yang melibatkan interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia layanan, seperti membuat reservasi, *check-in* dan *check-out*. Departement yang sering berinteraksi langsung dengan tamu adalah *front office departement*.

*Front Office Departement* adalah bagian yang pertama kali bertemu tamu yang berkunjung ke hotel dan bagian yang terakhir

bertemu tamu juga saat tamu meninggalkan hotel. Sehingga kesan pertama tamu tentang citra/ kondisi hotel akan diperoleh disini, sehingga pengalaman tamu yang mengesankan akan pelayanan, keramahtamahan, keunikan hotel akan memanbah kesan positif dan dapat membawa mereka untuk berkunjung kembali serta mereka akan merekomendasikan kepada orang lain.

Oleh karena itu *Front Office* merupakan bagian yang bertanggungjawab dalam menangani reservasi tamu, registrasi, pelayanan tamu sebelum datang, saat kedatangan maupun saat *check-out* dan pembayaran, juga tempat pusat informasi tentang hotel maupun informasi pendukung tentang objek wisata, event-event dan kegiatan bisnis didaerah dimana hotel itu berada. *Front Office Departement* dibagi menjadi beberapa seksi yang meliputi:

1. *Reservasi Section*; bertanggung jawab penuh akan kelancaran pemesanan kamar.
2. *Reception Section*; seksi ini menangani penerimaan tamu baik yang telah memesan maupun yang belum.
3. *Telepon Operator*; tidak hanya berfungsi sebagai penerima dan menyambungkan telepon tetapi juga menjalankan fungsi Reservasi, Up Selling, dan pusat informasi.
4. Seksi Informasi; bertanggung jawab atas kelancaran pemberian layanan informasi kepada tamu.

5. *Uniformend Service Section*; bertanggung jawab akan kelancaran pelayanan pengantaran tamu dan bawang bawaannya.
6. *Telephone Section*; bertanggung jawab akan kelancaran pelayanan telepon, pembayaran dan pemakaiannya kepada tamu.

#### **2.2.4 Layanan Lingkungan hidup**

Menurut Kandampully (2007, P. 90), layanan lingkungan hidup mengacu pada kebersihan dan pemeliharaan fasilitas, perabotan dan suasana hotel. Pada hotel ada departemen tersendiri yang di tugaskan untuk menjaga kebersihan dan melakukan pemeliharaan pada hotel yaitu *housekeeping department*.

*Housekeeping* adalah bagian yang memelihara kebersihan, kenyamanan, keindahan, kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan area umum dilingkungan hotel yang menjadi tanggungjawabnya menjaga kebersihan public area baik *front of the house* maupun di *back of the house*. Adapun tanggung jawab dari *housekeeping department* sebagai berikut:

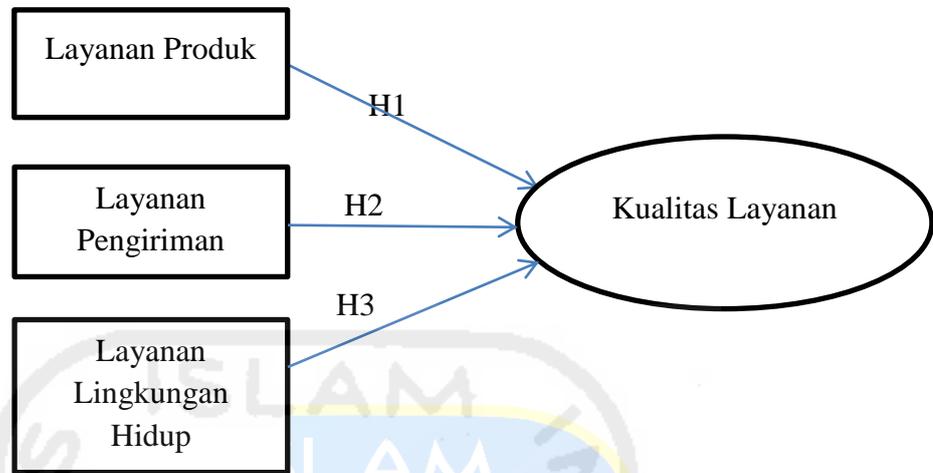
1. Menciptakan suasana tinggal yang nyaman menyenangkan dan aman, sehat, bagi para tamu.
2. Menjaga kelestarian dan keindahan taman di area hotel.
3. Melaksanakan pengawasan dan pengecekan tentang kebersihan, kelengkapan kamar-kamar dan koridor.

4. Melakukan kebersihan, kerapian, keindahan semua publik area hotel, termasuk taman dan kolam renang.

Pembagian kerja di *housekeeping department* meliputi:

1. Seksi kamar; mempunyai tugas didalam kamar yaitu make-up room juga making bed, mengganti handuk yang telah dipakai dengan yang baru dan segar, pembersihan dan disinfeksi kamar mandi dan menyediakan peralatan mandi yang baru, membersihkan debu karpet dan debu furniture, mengumpulkan sampah dan mengecek peralatan yang ada dikamar.
2. *Laundry section*; bertanggung jawab akan pencucian pakaian tamu.
3. *Gardening section*; bertanggung jawab akan kerapian dan kesuburan tanaman baik diarea luar bangunan hotel maupun didalam hotel.
4. *Recreation section*; bertanggung jawab akan kebersihan, kelengkapan peralatan maupun kondisinya terhadap fasilitas tamu yang ada di hotel.

### 2.3 Model dan Hipotesis Penelitian



Berdasarkan model penelitian diatas, maka hipotesis pada penelitian ini sebagai beriku:

H1 : Terdapat pengauh antara layanan produk dengan kualitas layanan secara keseluruhan.

H2 : Terdapat pengaruh antara layanan pengiriman dengan kualitas layanan secara keseluruhan.

H3 : Terdapat pengaruh antara layanan lingkungan hidup dengan kualitas layanan secara keseluruhan.