

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan tingkat pendapatan sebagian masyarakat Indonesia telah mampu meningkatkan status sosial dan ekonomi masyarakat yang selanjutnya berdampak pula pada perubahan perilaku dan gaya hidup masyarakat, akhirnya selera dan taraf kepuasan masyarakat terhadap produk-produk yang dibutuhkan dan diinginkan mengalami perubahan, mereka menginginkan produk dan layanan yang berkualitas serta dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi.

Usaha perhotelan merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa, menurut pengertian umum dalam surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi, No. KM. 37/ PW. 304/ NPPT-86 (1986:2), tentang pengaturan dan pengelolaan hotel, disebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. (Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi DIY, Statistik Parpostel DIY tahun 1992, Kanwil VIII Parpostel, Yogyakarta, 1993). Pada prinsipnya produk yang dijual semua hotel adalah sama, hal yang membedakan adalah segi kualitas yang berhubungan dengan pemberian pelayanan, sehingga perlu adanya perhatian dalam kualitas pelayanan yang diberikan suatu hotel kepada konsumennya

mulai dari *check in* sampai dengan *check out*. Pelayanan yang berkualitas dinilai sangat penting dan dapat mempengaruhi citra hotel, karena keunggulan kompetitif suatu hotel tidak hanya ditentukan oleh kemampuannya menyediakan fasilitas yang menarik dan lengkap tetapi juga kesediaannya melayani dengan baik dan ramah agar konsumen puas, salah satu faktor utama untuk memenangkan persaingan dalam usaha perhotelan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan suatu strategi yang penting bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi bisnis, khususnya yang mempunyai lingkungan kompetitif (Zeithalm, Parasuraman dan Berry 1985; Reicheld dan Saisser, 1990; Zeithalm dan Bitner, 1996) sehingga akhir-akhir ini kalangan pengusaha memfokuskan usahanya untuk memahami arti dari kualitas pelayanan bagi konsumen serta membangun strategi-strategi untuk membangun kualitas pelayanan.

Hotel Inna Garuda Yogyakarta sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus berusaha memahami perilaku konsumennya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan ramah, memberikan fasilitas yang lengkap dan menarik sehingga mampu memberikan kepuasan kepada konsumen dan diharapkan konsumen akan melakukan pembelian ulang untuk masa yang akan datang. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh suatu hotel ditentukan banyak faktor, dari banyak faktor

tersebut ada salah satu pendekatan dengan lima variabel yang membentuk kualitas pelayanan yaitu:

- Faktor fisik (*Tangible*)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- Keandalan (*Reliability*)  
Kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam melakukan layanan atau jasa sesuai dengan keinginan konsumen.
- Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Kemauan, respon dan kesigapan untuk melayani dan membantu konsumen dengan cepat dan tanggap.
- Keyakinan (*Assurance*)  
Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dan pengetahuan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan menanamkan kepercayaan kepada konsumen.
- Empati (*Emphaty*)  
Kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi, pemahaman dan perhatian individual kepada konsumen.

Kualitas pelayanan adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan adalah sangat penting. Hal ini dimaksudkan agar manajemen Hotel Inna Garuda Yogyakarta mengetahui kekuatan dan kelemahannya dalam

memberikan jasa yang ditawarkan, sehingga mampu melakukan perubahan yang diharapkan dapat memuaskan konsumennya.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan maka pembelinya tidak puas. Ada beberapa pendekatan dalam mengukur tingkat kualitas jasa pelayanan. Dari uraian tersebut diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi konsumen ?
2. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta pelaksanaannya telah dapat dikatakan baik bagi konsumen ?
3. Apakah konsumen sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah konsumsi dan pemakaian konsumen atas suatu barang dan jasa dan, berdasarkan pengalaman ini, mengevaluasi kinerjanya secara

menyeluruh. Penilaian kinerja ini ternyata sangat erat hubungannya dengan penilaian kualitas produk atau jasa John C. Mowen/Michael Minor (2002 hal 89). Untuk menghindari timbulnya tinjauan dan pembahasan yang terlalu luas dalam penelitian ini, maka peneliti perlu membatasi masalah dengan hanya mengambil dimensi kualitas pelayanan saja.

1. Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi penelitian pada dimensi kualitas jasa pelayanan yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang diberikan oleh Hotel Inna Garuda Yogyakarta.
2. Dimensi - dimensi kualitas pelayanan yang diteliti adalah sebagai berikut:
  - a. Tangible
    1. Fasilitas yang ada di hotel Inna Garuda mampu menunjang kepuasan konsumen.
    2. Hotel Inna Garuda bersih dan rapi.
    3. Penampilan karyawan hotel Inna Garuda sopan dan rapi.
  - b. Reliability
    1. Karyawan hotel Inna Garuda melayani secara konsisten, cermat dan teliti.
    2. kemampuan hotel memberi pelayanan yang ramah dan memuaskan.
  - c. Responsiveness
    1. Karyawan hotel Inna Garuda memiliki daya tanggap yang cepat dalam melayani konsumen.

2. Hotel Inna Garuda menyediakan media untuk mendengar dan menerima keluhan, saran dan kritik dari konsumen.

d. Assurance.

1. Hotel Inna Garuda mampu memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan kepada konsumen.
2. Karyawan hotel Inna Garuda memiliki pengetahuan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen.

e. Emphaty

1. Hotel Inna Garuda memberikan kemudahan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
2. Hotel Inna Garuda memberikan komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi.
3. kemampuan hotel memberi perhatian secara khusus kepada konsumen.

3. Karakteristik responden berdasar keperluan bisnis dan non-bisnis.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan didalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta memiliki tingkat kepentingan yang tinggi
2. Untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta pelaksanaannya telah dapat dikatakan baik bagi konsumen

3. Untuk mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas terhadap ip kualitas pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta.

### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna sebagai sarana atau media belajar untuk mengetahui hubungan antara kenyataan praktis dengan teoritis, dan juga sebagai syarat yang harus ditempuh oleh penulis guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menyediakan informasi guna membantu perusahaan dalam membuat kebijakan dan strategi pemasaran yang tepat, di samping sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian diharapkan dapat berguna dan dapat memberikan informasi bagi peneliti lain yang ada hubungannya dengan masalah tersebut