

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Yogyakarta mempunyai banyak tempat wisata sehingga banyak wisatawan yang berkunjung ke kota Yogyakarta. Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung ke kota Yogyakarta menjadikan industri hotel bertumbuh pesat. Kunci utama dari sebuah industri hotel adalah kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Apabila layanan yang diberikan hotel kepada pelanggan sesuai apa yang diharapkan maka pelanggan tersebut akan datang kembali, sebaliknya apabila hotel memberikan layanan yang tidak sesuai maka layanan yang diberikan gagal dan pelanggan tidak akan datang lagi ke hotel tersebut. Bukti yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Heskett et al. (1997) telah menyatakan bahwa memenuhi harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan keuntungan perusahaan jasa. Karena kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelanggan yang puas lebih mungkin untuk dipertahankan sebagai pelanggan setia dari suatu perusahaan, kualitas pelayanan yang baik berdampak positif bagi pelanggan setia dari suatu perusahaan, memungkinkan perusahaan untuk menetapkan harga premium untuk produk layanan mereka dan karena peningkatan retensi karyawan dan produktivitas. (Heskett et al, 1994) konsep disebut sebagai rantai layanan-profit. Akibatnya, konsumen akan membuat persepsi akan hotel karena dapat terkait dengan loyalitas pelanggan dan retensi, serta keuntungan.

Sebuah tinjauan literatur bahwa banyak penelitian yang dilakukan di hotel skala atas. Namun di Yogyakarta banyak terdapat hotel skala menengah. Selain itu, pengembangan terhadap industri hotel tidak hanya dilakukan pada skala atas tetapi juga dilakukan terdapat skala menengah. Dengan mengembangkan konsep-konsep baru dan merancang merek yang menarik bagi wisatawan. Namun bagaimana hotel membuat konsep yang menarik wisatawan untuk diterapkan pada hotel skala menengah.

Beberapa orang berpendapat bahwa sebagian wisatawan mencari hotel karena di pengaruhi oleh biaya. Namun, Zeithaml (1988) menyatakan bahwa bukan harga yang mempengaruhi keputusan pembelian tetapi nilai yang dirasakan. Penilaian utilitas dari sebuah produk jasa adalah persepsi yang diterima dan yang diberikan. Persepsi apa yang diterima dipengaruhi oleh kualitas yang dirasakan dari produk. Dalam konteks pengaturan hotel, telah menunjukkan bahwa nilai memiliki baik pengaruh langsung dan tidak langsung pada niat revisit; hotel dapat menambah nilai dengan meningkatkan kualitas yang dirasakan atau menurunkan harga (Kashyap dan Bojanic, 2000). Konsumen juga telah ditemukan untuk memahami nilai dari berbagai tingkat harga di hotel, menunjukkan bahwa tamu dapat menyesuaikan harapan kualitas layanan sebagai harga berfluktuasi (Bojanic, 1996); Namun, penyesuaian harapan tidak menghilangkan kualitas layanan dari nilai yang dirasakan. Akibatnya, bagaimana memahami kualitas yang dikonseptualisasikan oleh pelanggan dalam hotel skala menengah, terutama untuk pelaku bisnis perhotelan yang berusaha untuk meningkatkan persepsi nilai.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Layanan Produk, Layanan Pengiriman dan Layanan Lingkungan Hidup Terhadap Kualitas Layanan Pada Hotel Skala Menengah”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah layanan produk berpengaruh terhadap kualitas layanan secara keseluruhan?
2. Apakah layanan pengiriman berpengaruh terhadap kualitas layanan secara keseluruhan?
3. Apakah layanan lingkungan hidup berpengaruh terhadap kualitas layanan secara keseluruhan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan produk terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan kualitas terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan lingkungan hidup terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan memperdalam pengetahuan peneliti dalam memahami kualitas layanan pada hotel skala menengah.
2. Bagi hotel, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi hotel yang di jadikan objek penelitian sebagai bahan pertimbangan di dalam usaha meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat tercipta kepuasan pelanggan.
3. Bagi orang lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya yang akan melakukan atau melanjutkan penelitian yang berhubungan dengan judul ini.

