

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengembangan pariwisata perlu selalu ditingkatkan dengan memperluas dan memanfaatkan sumber-sumber daya serta promosi pariwisata nasional sehingga akan menjadi kegiatan ekonomi yang diharapkan untuk dapat menciptakan devisa, memperluas, meratakan kesempatan kerja dan kesempatan berusaha, khususnya sekitar masyarakatnya untuk meningkatkan pembangunan regional. Disamping itu dalam perkembangannya sektor pariwisata selalu berkaitan atau dengan kata lain menjadi penunjang bagi sektor-sektor yang lain seperti tempat penginapan (hotel).

Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa kepuasan konsumen merupakan syarat utama dan menjadi tujuan utama dalam proses penjualan jasa mereka salah satu agar keputusan konsumen tercapai adalah pemberian pelayanan yang cukup, tersedianya yang ada, lokasi yang mudah terjangkau dan adanya kebijakan harga yang memuaskan. Untuk itu perusahaan perlu memberikan perhatian terhadap masalah penyediaan fasilitas dan jasa pelayanan perhotelan serta mampu menganalisis dan memperbaiki keluhan-keluhan dari pengunjung karena dapat mempengaruhi reputasi, persepsi dan kepuasan pengunjung.

Tiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa pelayanan yang diberikan kepada tamunya. Nilai tambah inilah yang membuat suatu hotel berbeda yang lainnya, sehingga mempunyai alasan sendiri memilih hotel itu sendiri dibanding lainnya.

Tidak terkecuali dengan hotel Purnama Tuban yang merupakan hotel yang terletak di Jalan Semarang No.1 Tuban. Kapasitas atau jumlah kamar yang dimiliki Hotel Purnama Tuban sebanyak 60 kamar yang masing-masing kamar dilengkapi *air conditioner, mini refrigerator, international direct dial telephon, international satellite television* dan fasilitas-fasilitas yang lainnya, seperti : *restourant, meeting rooms, garden party, sport center*. Dimana pihak Hotel Purnama Tuban harus juga mampu meningkatkan kinerja dan pelayanan yang bisa memuaskan pengunjung, agar dapat bersaing dengan hotel-hotel yang lainnya. Pengunjung merasa puas agar kembali menginap dan mereka akan memberi tahu yang lain tentang pengetahuan baik mereka kuncinya adalah menyesuaikan harapan pengunjung dengan kinerja hotel (Kotler dan Armstrong 2001;13).

Menurut Rambat (2006;168), menyatakan salah satu cara dengan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa.

Hal ini sesuai dengan teori yang diutarakan oleh Anderson dan Sullivan; Reichheld and Sasser, Zethaml et al, dalam Festus, et al. (2006) menyatakan konsumen yang merasa puas dengan sebuah perusahaan dalam periode lama cenderung memiliki dampak profitabilitas perusahaan melalui beberapa cara. Pertama, transaksi yang berulang-ulang memiliki *income* bagi perusahaan. Kedua, karena pengeluaran meliputi periklanan dan promosi, maka untuk memperoleh pengunjung baru dari aktivitas tersebut memerlukan biaya yang lebih besar dari pada pengunjung yang lama. Ketiga, pengunjung yang loyal sering kali menyebarkan berita baik dan merekomendasikan kepada yang lainnya.

Meskipun umumnya definisi yang diberikan di atas menitikberatkan pada kepuasan/ketidakpuasan terhadap produk atau jasa, pengertian tersebut juga diterapkan dalam penilaian kepuasan/ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat.

Berdasarkan dari pemikiran tersebut, penulis ingin meneliti adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu hotel yang menginap di Hotel Purnama Tuban. Yang kemudian diberi judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TENTANG JASA PERHOTELAN PADA HOTEL PURNAMA TUBAN“.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti akhirnya menemukan pokok permasalahannya, yaitu :

1. Apakah kualitas layanan dari dimensi *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban?
2. Apakah kualitas layanan dari dimensi *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban?
3. Apakah kualitas layanan dari dimensi *Recovery* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban?
4. Apakah kualitas layanan dari dimensi *Knowledge* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban?
5. Apakah kualitas layanan dari dimensi *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban?

6. Apakah kualitas layanan dari dimensi *Accessibility and Flexibility* terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun mengenai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menguji *Tangibles* pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk menguji *Responsiveness* pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung.
3. Untuk menguji *Recovery* pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung.
4. Untuk menguji *Knowledge* pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung.
5. Untuk menguji *Reliability* pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung.
6. Untuk menguji *Accessibility and Flexibility* pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah bagi Hotel Purnama Tuban, dengan mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dari sebuah hotel yang dinilai oleh hunian, pihak manajemen dapat merencanakan dan menentukan program dan strategi pemasaran untuk meningkatkan tingkat hunian

kamar serta kepuasan tamu hotel berdasarkan kesesuaian harapan tamu dengan kualitas layanan yang diberikan pihak hotel.