BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa era globalisasi sekarang ini pembangunan disektor perekonomian mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini terlihat dari berubahnya tingkat kesejahteraan masyarakat yang cenderung meningkat. Kesejahteraan yang meningkat itulah muncul berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh masyarakat sehingga hal itu menjadi peluang usaha bagi para pengusaha untuk meningkatkan bisnisnya. Perubahan tersebut tidak hanya berpengaruh pada segi kuantitasnya saja melainkan dari segi kualitas juga. Meningkatnya kebutuhan masyarakat diimbangi dengan meningkatnya persaingan antara industri perusahaan yang akan memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyrakat tersebut. Dengan demikian para industri perusahaan tersebut dihadapkan oleh persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang ingin tetap bertahan harus memiliki keunggulan yang lebih dibandingkan perusahaan lain untuk menjadikan nilai plus bagi perusahaan tersebut. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggal dalam mengamati kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mereka tahu apa yang diinginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). (Zeithaml, Berry) , (Parasuraman, 1994) yang pernyataanya dikutip oleh (Usmara, 2003) menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Loyalitas pelanggan terhadap kualitas jasa tersebut dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelanggan yang tampak dari sikap perilaku pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.

(Kotler, 2000) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya. Sedangkan (Peter & Olson, 2003) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangka dengan produk atau jasa.

Maraknya pembangunan hotel menjadi pertanda semakin ketatnya persaingan di industri perhotelan, karena setiap tahunnya wisatawan lokal maupun wisatawan asing datang untuk singgah dan berlibur di Yogyakarta semakin bertambah jumlahnya maka dari itu pengusaha hotel dituntut untuk berlomba-lomba dalam menarik minat konsumen untuk menginap di hotel mereka. Banyak cara yang dilakukan untuk menarik minat konsumen diantaranya dengan melakukan promosi, diskon, memasang iklan dan sebagainya. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramah-tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun *image* positif dimata para konsumen. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik.

LYNN Hotel by Horison adalah salah satu hotel yang cukup terkenal di kota Yogyakarta dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan para konsumen. Hal tersebut tidak lepas dari hadirnya hotel-hotel berbintang yang semakin meramaikan persaingan dalam industri perhotelan di Yogyakarta. Maka dari itu dengan munculnya hotel-hotel tersebut membuat LYNN Hotel harus terus meningkatkan kualitas dan mempertahankan loyalitas pelanggan agar tetap memilih LYNN Hotel untuk singgah. Ketatnya persaingan dalam industri perhotelan menyebabkan konsumen memiliki banyak alternatif untuk menentukan hotel. Karena bersifat substitutif maka harus ada upaya dan tindakan untuk memperkuat atribut tertentu yang melekat pada LYNN Hotel. Pelayanan yang memuaskan adalah jawabannya. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka akan menciptakan image positif terhadap LYNN Hotel, sehingga diharapkan akan dapat menimbulkan loyalitas terhadap LYNN Hotel. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas

pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk memilih LYNN Hotel, antara lain dimensi *tangible* meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi *empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan pada pelanggan. Kelima dimensi di atas disebut *service quality* yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Sebuah hotel harus selalu *survive* agar dapat terus bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Karena banyaknya hotel yang berada di kota Yogyakarta, maka LYNN Hotel harus berhati-hati dalam memahami keinginan konsumen, jangan sampai ada keluhan yang dapat merugikan perusahaan. Untuk mencegah hal tersebut agar tidak terjadi harus melakukan analisis terutama dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sebuah hotel terhadap pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Menentukan apakah kualitas layanan yang di berikan oleh LYNN Hotel Yogyakarta sudah memenuhi harapan pelanggan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan tentang artibut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh LYNN Hotel Yogyakarta?
3. Atribut-atribut apa saja yang harus ditingkatkan oleh LYNN Hotel Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan pada penelitian terfokus terhadap perumusan masalah yang telah di rumuskan, maka penelitian ini dilakukan dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penilitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden secara acak
2. Melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas kuisioner dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS

3. Pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL) yang dikombinasikan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian adalah :

1. Menentukan kualitas pelayanan yang diberikan ditinjau dari kinerja pihak LYNN Hotel Yogyakarta terhadap harapan pelanggan.
2. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan di LYNN Hotel Yogyakarta
3. Menentukan atribut-atribut apa saja yang harus ditingkatkan oleh LYNN Hotel Yogyakarta agar kualitas pelayanan meningkat.

1.5 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dalam penlitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi, sumbangan pemahaman bagi peneliti-peniliti berikutnya, yang berkaitan dengan *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada bidang jasa.
2. Pengembangan khasanah ilmu pengetahuan mengenai *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada bidang jasa.
3. Hasil dari penelitian ini bisa sebagai masukan atau evaluasi kepada perusahaan jasa khususnya yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan pada klinik kecantikam yang optimal terhadap kepuasaan pelanggan yang nantinya akan memberikan keuntungan terhadap perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dalam pembuatan tugas akhir ini, maka dibagi menjadi bab dan sub bab. Sistematika pada penulisan laporan Tugas Akhir secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang gambaran permasalahan yang terdapat pada latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN LITERATUR

Berisikan tentang konsep dasar teori serta kerangka pemikiran yang berkaitan dengan penelitian serta membuat uraian tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi yang menjelaskan lokasi penelitian, objek penelitian, metode pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta diagram alir penelitian yang akan diterapkan.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGELOLAAN DATA

Bab ini berisi pengambilan dan pengolahan data. Data yang digunakan dalam penilitian ini menggunakan hasil dari kuisioner yang telah disebar secara acak. Pengolahan data dilakukan dengan menentukan *validitas* dan *realibilitas*, setelah data dinyatakan *valid* selanjutkan menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan dari persoalan yang ada pada rumusan masalah yang mengarahkan kepada hasil dari penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian penutup yang berisikan kesimpulan dan saran. Dimana pada bagian kesimpulan ini berisikan tentang hasil dari analisa penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan yang berfungsi untuk menjawab permasalahan pada rumusan masalah yang ada. Sedangkan pada bagian saran, berisi tentang solusi/usulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka dalam penelitian ini terdiri dari semua sumber kepustakaan yang digunakan dalam menunjang penelitian ini, baik berupa buku, jurnal, maupun sumber-sumber kepustakaan lain.

LAMPIRAN