

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Industri perhotelan memegang peranan penting sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata. Sukses atau tidaknya bisnis perhotelan tergantung dari manajemen hotel masing-masing. Mengelola hotel adalah pekerjaan yang mudah jika manajemen yang diterapkan sudah tepat (Soendoro, 2014:177).

Kualitas jasa pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan di Hotel Le-Detadu adalah segala macam bentuk pelayanan yang di berikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning, service*, dan lain-lain.

Menurut Kotler dan Keller (2016:155) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono dan Chandra 2016:91). Semakin baik fasilitas yang disediakan oleh perusahaan maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan.

**Tabel 1.1**

**Data Operasional Pada Hotel Le-Detadu Di Kota Kupang**

**Bulan januari-april 2022**

Bulan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Karyawan
Januari	75 Orang	6 karyawan
Ferbuari	65 Orang	6 karyawan
Marat	80 Orang	6 karyawan
April	74 Orang	6 karyawan

Sumber Data: Hotel Le-Detadu

Hotel Le-Detadu merupakan salah satu industri yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang berlokasi di Jalan Matahari, Kota Kupang. Tumbuhnya Industri perhotelan yang pesat membuat persaingan bisnis industri perhotelan sangatlah ketat. Hal ini membuat hotel Le-Detadu harus selalu memperhatikan dan memberikan yang terbaik dalam kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler dan Armstrong 2016:150).

Dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, maka pelanggan atau konsumen akan kembali lagi menggunakan jasa tersebut tanpa memperdulikan pengaruh dari luar. Disamping itu pelanggan tersebut dapat memberitahukan kepada kerabat atau teman untuk menggunakan jasa tersebut. Maka dari itu, sudah

dapat di analisa secara langsung masa depan suatu perusahaan jika memiliki pelanggan yang loyal, yakni akan meningkat dalam berbagai hal terutama dalam hal keuangan (Lupiyoadi, 2014:11).

Penelitian Sebelumnya dilakukan oleh Ika Dewi Widyaningrum (2020) dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Manga Besar Jakarta Barat. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. I Komang Gede Mahendra (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Grya Sunset Kuta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grya Sunset Kuta.

Berdasarkan persoalan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Le-Detadu di Kota Kupang.

## **1.2 Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini penelitian adalah: Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Le-Detadu Di Kota Kupang.

### **1.3 Persoalan Penelitian**

1. Bagaimana pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Le-Detadu Kota kupang?
2. Bagaiman pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Le-Detadu Kota Kupang?

### **1.4 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Le-Detadu Kota kupang.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Le-Detadu Kota Kupang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademis

Perusahaan memperoleh informasi untuk mendorong perusahaan agar memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan fasilitas yang lengkap di Hotel Le-Detadu Kota Kupang.

2. Manfaat praktis

Diharapkan menghasilkan informasi seputar hotel yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang lengkap dan terpercaya.