

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan yang bergerak di bidang tempat tinggal sementara (akomodasi) juga sama dengan industri lainnya sudah semakin berkembang dan semakin banyak bangunan perhotelan di setiap tempat. Baik di kota besar maupun di kota kecil. Semakin bertambahnya hotel maka semakin bertambah pula fasilitas yang diberikan kepada masyarakat yang menginap di suatu hotel. Industri perhotelan dianggap sebagai suatu industri yang menguntungkan dan juga selalu mengalami perkembangan karena hotel dan penginapan memang selalu dibutuhkan oleh para wisatawan yang mendatangi suatu kota tertentu dan mereka yang membangun hotel tersebut memberikan kenyamanan pada masyarakat yang menginap sehingga mereka bisa tidur dengan nyaman melebihi pada saat tidur di kamar sendiri, perjalanan yang melelahkan pun tidak akan terasa oleh orang-orang yang menginap di suatu hotel. Maka dari itu, kenyamanan merupakan hal yang utama di dalam industri perhotelan ini.

Perusahaan perhotelan dapat memilih berbagai terobosan antara lain dengan inovasi produk, penggunaan teknologi tinggi, peningkatan pada kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pelanggan. Terobosan tersebut diharapkan akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan yang akhirnya berpotensi terhadap loyalitas pelanggan (<http://esgotado.net/>).

Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam pemasaran modern. Hal ini dikarenakan dengan

loyalitas diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan (Maddy, 2016). Pelayanan prima dipercaya menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu bank untuk mengambil hati para pelanggan sehingga para pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan tersebut. Kesetiaan nasabah akhirnya akan berpengaruh pada keberhasilan pencapaian target-target bisnis yang sudah ditetapkan perusahaan.

Pelayanan Prima yang dilakukan pihak hotel pintar berkomunikasi terhadap pelanggan, Setiap kali melihat ada tamu hotel yang masuk, maka wajib untuk menyambut mereka. Kemudian dengan sigap melayani apa yang diperlukan oleh tamu hotel seperti memberikan pelayanan prima saat tamu hotel check-in. Selain itu, ketika tamu hotel menerima bentuk pelayanan prima, maka biasanya akan merekomendasikan hotel tersebut kepada teman atau kerabat yang hendak menginap di hotel. Kepuasan dari tamu hotel tentunya juga menjadi kepuasan hotel dalam memberikan pelayanan prima di hotel.

Hotel Limas Palembang adalah salah satu hotel di Kota Palembang yang bersifat bisnis dan terletak dengan baik di jantung pusat baru kota Palembang sehingga dalam usaha mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pelayanan prima. Hotel Limas Palembang sangat perlu meningkatkan pelayanan prima terhadap pelanggan karena pelayanan prima menjadi masalah

penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selaku pengguna layanan jasa sehingga akan menghasilkan pelanggan yang loyal. Berikut data jumlah tamu yang menginap di Hotel Limas Palembang tahun 2018

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Limas Palembang**  
**Tahun 2018**

No	Bulan	Jumlah Tamu (Orang)	Persentase (%)
1	Januari	138	2.99
2	Februari	194	4.21
3	Maret	243	5.27
4	April	334	7.24
5	Mei	560	12.14
6	Juni	451	9.78
7	Juli	511	11.08
8	Agustus	419	9.08
9	September	403	8.74
10	Oktober	365	7.91
11	November	477	10.34
12	Desember	518	11.23
<b>Total</b>		<b>4613</b>	<b>100</b>

Sumber : Hotel Limas Palembang, 2019

Berdasarkan data data jumlah tamu yang menginap di Hotel Limas Palembang tahun 2018 terlihat adanya peningkatan dan penurunan jumlah tamu. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah tamu di Hotel Limas Palembang diantaranya karena tingkat persaingan hotel di Kota Palembang yang semakin kompetitif dan fasilitas yang ditawarkan belum memenuhi kepuasan tamu. Penurunan loyalitas tamu disebabkan karena masih ada keluhan dari tamu mengenai pelayanan yang diterima seperti kamar belum dibersihkan pada saat *check in*, koneksi *wifi* lambat di dalam kamar dan lambatnya respon dari karyawan hotel mengenai keluhan tamu hal ini mengakibatkan tingkat hunian atau keputusan menginap tamu hotel di Hotel

Limas Palembang menurun dan dikhawatirkan akan mempengaruhi pendapatan yang diterima hotel.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari (2016) mengatakan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh tidak signifikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Affandi (2016), diketahui bahwa kualitas pelayanan masih dirasakan kurang dengan nilai sebesar 60 %, sedangkan tingkat kepuasan juga kurang dengan nilai rata – rata 3,5. Adapun untuk besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan diperoleh nilai sebesar 70,8%. Untuk mengatasi masalah di atas, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi untuk pihak manajemen Sari Ater Hotel & Resort Subang. Tujuan dari rekomendasi tersebut adalah untuk memberikan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tingkat kepuasan tamu secara optimal.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Parwitasari (2017), hasil analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas baik secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fajar Andrianto Saputra (2016) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) secara parsial maupun simultan mempengaruhi loyalitas pelanggan ( $Y$ ). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Susepti (2017) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu hotel, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas tamu hotel, kepuasan tamu hotel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas tamu hotel, kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh terhadap loyalitas tamu hotel melalui kepuasan tamu hotel.

Terdapat dua hal yang saling berkaitan erat mengenai loyalitas pelanggan terhadap layanan, yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (*perceived quality*). Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan (Parasuraman, dkk, 2017).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Tamu menginap di Hotel Limas Palembang”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Tamu menginap di Hotel Limas Palembang?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Tamu menginap di Hotel Limas Palembang

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan :

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur terkait pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan Pelayanan Prima untuk meningkatkan jumlah konsumen sehingga membuat konsumen loyal terhadap perusahaan.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, sehingga pembahasan suatu permasalahan akan lebih teratur dan terarah apabila direncanakan dan disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami, maka sistematika penulisan proposal skripsi ini akan dibagi dalam tiga bab yang diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini merupakan bagian pendahuluan, disini penulis akan mengemukakan tentang permasalahan yang dihadapi perusahaan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan suatu pijakan atau landasan dalam membahas suatu permasalahan. Dalam bab ini penulis menggunakan teori-teori yang diambil dari literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi data yang menyangkut tentang metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembahasan mengenai penelitian.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bagian kesimpulan dinyatakan secara singkat dan tepat dari hasil penelitian atau pembahasan yang dilakukan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**