

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Krisis ekonomi yang melanda dunia khususnya Indonesia pada saat ini memberikan dampak yang besar bagi kehidupan, sehingga dalam kehidupan sehari-hari dampaknya sangat terasa baik di desa atau di kota, baik dalam kelompok kecil masyarakat (keluarga) maupun ruang lingkup yang besar lagi seperti organisasi. Pada saat ini perusahaan harus memiliki tingkat penjualan yang stabil, baik itu penjualan jasa maupun penjualan produk.

Akibat adanya krisis, semua kebutuhan barang maupun jasa meningkat pesat seiring dengan pertumbuhan dolar. Hal tersebut akan terus berlanjut dan semakin parah apabila tidak ditangani dengan solusi yang tepat. Ada beberapa cara yang dapat ditempuh dalam menghadapi krisis saat ini, antara lain dengan memanfaatkan penjualan jasa maupun produk barang yang ada. Salah satu produk yang dilirik saat ini adalah perhotelan yang sedang berkembang saat ini. Sebagai produk yang bergerak dibidang jasa, perhotelan akan mampu memberikan kontribusi yang besar bagi pertumbuhan ekonomi saat ini.

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan seperti perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan, perusahaan tersebut harus memperhatikan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan karena

kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh besar pada bidang usaha ini.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dibayangkan serta diharapkan atas keunggulan pelayanan guna memenuhi standar keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan pelanggan serta kinerja perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan akan membandingkan apa yang telah diberikan oleh perusahaan serta harapan mereka. Apabila mereka puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka akan merasa puas. Hal tersebut juga merupakan tanda bahwa perusahaan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Kepuasan pelanggan ialah berbagai perasaan yang timbul sesudah pelanggan tersebut membandingkan kinerja produk serta jasa yang telah diberikan perusahaan dengan apa yang dibayangkan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam suatu perusahaan, rasa kecewa yang didapat oleh pelanggan dapat berdampak negatif bagi perusahaan dimasa yang akan mendatang. Kepuasan pelanggan memiliki kaitan yang erat dengan loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan ialah keadaan dimana seorang pelanggan terus menggunakan jasa dan diberikan perusahaan tersebut apapun yang terjadi. Loyalitas penting terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan. Pelanggan yang loyal akan senantiasa menggunakan produk maupun jasa perusahaan tersebut. Selain itu, pelanggan yang loyal akan merekomendasikan produk dan jasa tersebut pada orang lain. Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan menumbuhkan kepercayaan dan meningkatkan

kepuasan konsumen atas produk dengan cara menghasilkan produk-produk yang lebih bagus dari sebelumnya karena seorang pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan dan bisa menjadi peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan konsumen baru.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan adalah Hotel Sri Rejeki Blitar. Hotel ini juga merupakan salah satu hotel yang sedang berkembang. Hotel ini terletak di Jalan TGP Nomor 13-15 Blitar. Hotel Sri Rejeki Blitar merupakan hotel yang memiliki 60 kamar, mulai dari kelas *Ekonomi VI, Ekonomi III, Ekonomi II, Ekonomi I, Ekonomi Plus, Standar, hingga Standart Plus*. Tidak seperti hotel lain, Hotel Sri Rejeki Blitar tidak memiliki restoran dan *hall* sehingga kegiatan penyewaan kamar menjadi kegiatan utama yang dilakukan oleh hotel ini. Mengingat kegiatan pelayanan jasa kamar menjadi kegiatan utama bagi perusahaan ini, maka kualitas pelayanan adalah hal yang diutamakan oleh perusahaan ini.

Mengingat kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, maka perusahaan sangatlah mengutamakan ketiga hal tersebut. Namun, ada kalanya jika kegiatan ini berjalan dengan tidak lancar sehingga menyebabkan kurang puasnya pelanggan akan pelayanan yang diberikan. Hal ini menyebabkan pemilik usaha tersebut khawatir apabila di masa yang akan datang perusahaan tersebut memiliki pelanggan yang semakin sedikit.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, penulis ingin melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.”

B. Permasalahan

Berdasar latar belakang yang terjadi pada Hotel Sri Rejeki Blitar adalah terjadinya penurunan jumlah pendapatan perusahaan serta menurunnya loyalitas pelanggan yang disebabkan oleh menurunnya tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Rekap Th. 2015 s.d Th 2018 Hotel Sri Rejeki Blitar

	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Total
Jumlah Pengunjung	8.560	8.732	8.653	8.445	34.390

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pendapatan cenderung naik turun. Selain itu, dari 25 kuisioner sederhana yang telah dibagikan dan dijawab oleh pelanggan. 6 diantaranya mengatakan bahwa mereka puas, sedangkan 17 lainnya mengatakan kurang puas. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan menurun, antara lain disebabkan oleh kurangnya tingkat kebersihan kamar, pelayanan yang kurang baik, rusak atau tidak berfungsinya beberapa peralatan dikamar hotel menjadi penyebab permasalahan pada Hotel Sri Rejeki Blitar Kota Blitar.

C. Rumusan Masalah

Hotel Sri Rejeki Blitar memiliki masalah yakni adanya ketidakpuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya keluhan-keluhan mengenai pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Hotel Sri Rejeki Blitar. Hal

tersebut juga berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan meningkatkan loyalitas pelanggan?
2. Apakah kepuasan pelanggan meningkatkan loyalitas pelanggan ?
3. Apakah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan meningkatkan loyalitas pelanggan ?

D. Tujuan Penelitian

Dari beberapa rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan bagi Hotel Sri Rejeki Blitar

Diharapkan dapat memberikan manfaat untuk dijadikan gambaran dan informasi dalam menentukan langkah yang tepat dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar Kota Blitar.

2. Kegunaan bagi peneliti

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen serta penerapannya pada perusahaan.

3. Kegunaan bagi peneliti berikutnya

Diharapkan dapat menjadi suatu pembelajaran dan referensi yang dapat dijadikan suatu pembelajaran.

4. Kegunaan bagi STIE Kesuma Negara Blitar

Diharapkan dapat dijadikan sebagai penambahan daftar pustaka STIE Kesuma Negara Blitar dan untuk kepentingan penelitian selanjutnya.