

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Pada era globalisasi dalam bidang ekonomi semakin banyak dan beragamnya persaingan akan suatu produk atau jasa yang ditawarkan, hal itu akibat dari keterbukaan pasar yang memberikan peluang kepada para pengusaha untuk terus berkompetisi dalam menjangkau konsumen. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan sangat pesat.

Salah satu dampak globalisasi dapat terlihat dalam industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan jasa yang memadukan antara produk dan layanan yang akan diberikan kepada para konsumen. Dahulu peranan hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan, namun seiring berjalannya waktu, peranan hotel mengalami peningkatan.

Saat ini peranan hotel dan jenis penginapan lainnya merupakan faktor penting dalam bidang pariwisata. Selain itu sering kali hotel digunakan untuk suatu acara misalnya acara pernikahan, rapat perusahaan, *lauching* untuk suatu produk baru suatu perusahaan, seminar, bahkan tak jarang hotel digunakan untuk sarana berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas yang ingin mendapatkan suasana lain. Oleh sebab itu, para pengusaha perhotelan diharapkan untuk tanggap dan memiliki respon yang cepat terhadap perubahan-perubahan tersebut. Pada kondisi persaingan yang semakin tinggi seperti sekarang ini diharapkan pengusaha perhotelan mampu membaca apa yang diinginkan oleh para konsumen dengan cara memberikan nilai tambah dalam hal pelayanan.

Hotel Graha Srwijaya Sport Center & Entertainment Palembang sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan beralamat di jalan Merdeka No. 9 Palembang, serta merupakan salah satu hotel bintang 3 (tiga) yang ada di kota

Palembang. Lokasi Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang sangat strategis dekat dengan pusat wisata yang ada di kota Palembang yaitu jembatan Ampera, Benteng Kuto Besak (BKB), Museum Sultan Mahmud Badaruddin II (SMB II), Monumen Perjuangan Rakyat (Monpera), Masjid Agung. Selain itu juga Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang menyediakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan kemudahan kepada para konsumen, adapun fasilitas tersebut antara lain kolam renang, tempat fitness, supermarket, serta dilengkapi berbagai ATM *center* yang dapat digunakan oleh para pelanggan ataupun digunakan oleh masyarakat umum.

Berdasarkan survei yang dilakukan, diperoleh data berupa data penjualan kamar pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Penjualan Kamar**  
**Pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang**  
**Tahun 2012-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Kamar Terjual</b>
2012	5.974 Kamar
2013	6.472 Kamar
2014	9.957 Kamar
<b>Jumlah</b>	<b>22.403 Kamar</b>

*Sumber: Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang, tahun 2015*

Dari tabel di atas, dapat kita lihat bahwa data penjualan kamar dari tahun 2012 ke tahun 2014 meningkat, hal tersebut dikarenakan pihak manajemen dan karyawan hotel memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumennya. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan para konsumen. Pelayanan dalam industri perhotelan yang dimaksud disini ialah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel. Selain itu kualitas pelayanan dapat berupa bangunan hotel atau interior gedung, kehandalan karyawan, tata krama karyawan, kesigapan petugas dan lain sebagainya dengan harapan supaya para konsumen yang menggunakan

hotel tersebut merasa nyaman. Adapun pelayanan yang tersebut meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, *house keeping*, *bell boy*, dan lain-lain.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan kepada para konseumen. Apabila para konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka para konsumen tersebut akan kembali mengunjungi bahkan akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menginap di sana. Jumlah konsumen yang menginap akan bertambah disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik diberikan oleh para karyawannya hotel. Namun demikian, tuntutan untuk memberikan pelayanan yang tinggi sering kali masih disertai oleh kurang baiknya kualitas pelayanan jasa yang diberikan karyawan kepada para konsumen dengan masih banyaknya keluhan dari konsumen dan masih belum optimalnya pelayanan yang ada.

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan jasa mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Hotel Graha Srwijaya Sport Center & Entertainment Palembang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas maka permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang?
2. Kualitas Pelayanan mana yang paling dominan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang?

Dari identifikasi masalah di atas, maka masalah pokok yang dihadapi ialah “Bagaimana kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan

konsumen pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang”.

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam pembahasan laporan akhir, supaya lebih terarah maka penulis membuat ruang lingkup pembahasan berdasarkan permasalahan yang dihadapi Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang. Penulis membuat ruang lingkup pembahasan yaitu dengan melihat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa dan fasilitas yang disediakan oleh Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang dengan mengukur 5 (lima) dimensi / sub variabel dari kualitas pelayanan yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membantu penulis mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang.
2. Untuk membantu penulis mengetahui kualitas pelayanan mana yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

##### **1. Bagi Penulis**

Dapat mengaplikasi teori-teori yang diterima oleh penulis selama diperguliahkan dalam situasi dan kondisi nyata, serta menambah wawasan penulis di bidang pemasaran khususnya pada pembahasan mengenai kualitas jasa dan kepuasan konsumen.

## **2. Bagi Perusahaan**

Dapat membantu perusahaan dalam menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan pelayanan yang baik sehingga para konsumen yang menggunakan jasa dan fasilitas hotel merasa sangat puas akan pelayanan yang diterimannya.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang yang beralamat di Jalan Merdeka No. 9 Palembang. Kemudian yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah para konsumen yang menggunakan jasa dan fasilitas pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang.

#### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data berdasarkan cara memperolehnya terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2009:103).

Sumber data primer tersebut diperoleh dari wawancara dan kuesioner yang penulis bagikan kepada 60 orang konsumen pemakai Hotel Graha Srwijaya Sport Center & Entertainment Palembang.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris, 2009:103).

Sumber data sekunder, penulis peroleh dari studi kepustakaan dan data pendukung lain yang diperoleh dari Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang seperti sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, tipe kamar hotel, daftar harga kamar hotel dan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel, serta data penjualan kamar hotel.

### 1.5.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 1. Populasi

Menurut Kuncoro dalam Yusi dan Idris (2009:59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang menggunakan jasa dan fasilitas pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi karena adanya keterbatasan yang bergantung pada sempit atau luasnya objek yang akan diteliti (Yusi dan Idris, 2009:60).

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah para konsumen yang menggunakan jasa dan fasilitas pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2009: 103), memberikan saran-saran tentang ukuran tentang sampel untuk penelitian seperti berikut ini:

1. Bila dalam penelitian akan menggunakan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$

Rumus Roscoe:

$$n = (V_x + V_y) \times 10$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$V_x$  = Jumlah Variabel x

$V_y$  = Jumlah Variabel y

Jadi,  $n = (5+1) \times 10 = 60$

Jadi, penelitian ini ukuran sampling yang diambil yaitu sebanyak 60 responden.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar dapat mewakili populasi (Yusi dan Idris, 2009:64).

Jumlah sampel yang akan diambil pada penelitian ini didasarkan pada *Non Probability Sampling* dan teknik penentuan sampelnya dilakukan berdasarkan sampel secara kebetulan atau disebut dengan *Accidental Sampling*.

Menurut Yusi dan Idris (2009:64-68), sampel *Non Probability Sampling*, peneliti menggunakan sampel acak untuk menurunkan atau mengeliminir bias.

Sedangkan sampel secara kebetulan atau *Accidental Sampling*, peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya bila dipandang orang yang dijumpai sesuai sebagai sumber data, setelah jumlahnya diperkirakan mencukupi, pengumpulan data dihentikan dan data tersebut diolah. Peneliti dapat juga memilih responden yang pertama kali dijumpai.

## **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.5.4.1 Riset Lapangan**

#### **a. Kuesioner**

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara (Yusi dan Idris, 2009:113).

Pada metode ini, penulis mengumpulkan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan/daftar kuesioner secara tertulis kepada para konsumen yang menggunakan jasa dan fasilitas pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang yang menjadi responden.

#### **b. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk mempengaruhi informasi dari responden (Yusi dan Idris, 2009:64-68).

Pada metode ini, penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada karyawan Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang yang ditunjuk untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### **1.5.4.2 Riset Pustaka**

Pada metode ini, penulis mengumpulkan data dari buku-buku, artikel, dan dari bahan bacaan serta data-data lainnya yang dapat dijadikan penulis sebagai ladsan teori pembahasan selanjutnya.

### 1.5.4.3 Variabel Penelitian

#### 1. Skala Pengukuran

Rensis Likert dalam Yusi dan Idris (2009:78), telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dapat diukur. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan.

Adapun jawaban setiap pertanyaan/pernyataan kuesioner yang menggunakan skala likert berupa pernyataan positif yang berupa kata-kata dan bobot penilaian (lihat tabel 1.3) sebagai berikut:

Tabel 1.3  
Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Yusi dan Idris (2009:79)

Untuk memungkinkan para konsumen menjawab beberapa pertanyaan/pernyataan kuesioner, maka kategori yang digunakan oleh skala *likert* berupa analisis tingkat kepentingan dan kinerja dengan lima kategori (lihat tabel 1.4), sebagai berikut:

Tabel 1.4  
Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2	Tidak Puas (TP)	2
3	Cukup Puas (CP)	3

---

Lanjutan tabel 1.4

4	Puas (P)	4
5	Sangat Puas (SP)	5

Sumber: Supranto dalam Lupiyoadi (2013:218)

## 2. Uji Kuesioner

Alat ukur data kuesioner yang digunakan penulis dalam mengolah data untuk menentukan tingkat kepuasan para konsumen yang menggunakan jasa dan fasilitas pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang yaitu berupa:

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Yusi dan Idris, 2009:88).

Menurut Sugiyono (2009:137), hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Sarwono dalam tyas (2012:19), Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Pengambilan keputusannya bahwa setiap indikator valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel. Untuk menentukan nilai  $r$  hitung, dibantu dengan program SPSS versi 11,5 yang dinyatakan dengan nilai *Pearson Correlation*.

### b. Uji Reliabilitas

Suatu pengukuran dikatakan reliable apabila pengukuran tersebut menghasilkan hasil-hasil yang

konsisten dengan pengukuran berulang-ulang (Yusi dan Idris, 2009:90-91).

Pada penulisan laporan ini, pengujian reliabilitas digunakan rumus Alpha yang diolah melalui SPSS versi 11,5. Pada output SPSS versi 11,5 tersebut, dapat dilihat nilai Alpha yang selanjutnya dibandingkan dengan angka yang menjadi ukuran reliabel. Secara umum apabila nilai Alpha berada di atas angka r tabel, ini menunjukkan bahwa pengukuran yang digunakan dalam penulisan ini reliabel atau jawaban responden akan cenderung sama walaupun diberikan kepada responden tersebut dikembalikan pada waktu dan bentuk pertanyaan yang berbeda.

### c. Regresi Berganda

Data primer yang penulis dapatkan akan dianalisis dengan menggunakan rumus *statistic* regresi berganda. Adapun rumus regresi berganda menurut Yusi dan Idris (2012:141).

Rumus:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Berwujud (*tangible*)

X<sub>2</sub> = Keandalan (*Reability*)

X<sub>3</sub> = Ketanggapan (*Responsiveness*)

X<sub>4</sub> = Jaminan (*Assurance*)

X<sub>5</sub> = Empati (*Empathy*)

$\beta_{1,2,3,4,5}$  = Koefisien Regresi

e = Kesalahan Pengganggu

### 1.5.5 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah teknik analisis secara kualitatif dan kuantitatif, yaitu:

#### 1. Teknik Analisis Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2009:15), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Sedangkan menurut Yusi dan Idris (2009:102), data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik (angka).

Data-data yang penulis peroleh akan diolah menggunakan rumus-rumus statistik dengan bantuan program SPSS (*Statistic Problem Solution Service*) versi 11,5 for windows. Dari pengolahan data tersebut akan diperoleh hasil berupa informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang.

#### 2. Teknik Analisis Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dengan skala numerik. Sedangkan menurut Sugiyono (2009:15), berpendapat bahwa data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.

Metode analisa data kualitatif digunakan untuk menjelaskan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang didapat melalui respons berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) dan kualitas mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahakan. Dalam metode ini, penulis melakukan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang.

