

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Salah satu daerah yang menjadi pusat perhatian wisatawan datang ke Indonesia adalah Sumatera Barat. Hotel menjadi hal penting bagi para wisatawan. Hotel merupakan salah satu komponen usaha sarana untuk parawisata yang menyediakan pelayanan jasa penginapan. Persaingan bisnis hotel saat ini semakin ketat, terbukti belakangan ini terus bermunculan hotel-hotel baru. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.

Kualitas layanan merupakan salah satu kebutuhan bagi industri dalam beberapa tahun terakhir terlihat bahwa pembangunan di semua sektor industri cukup meningkat, salah satunya industri yang berorientasi pada jasa dan pelayanan untuk pelanggan seperti industri perhotelan, hal ini tidak terlepas dari permintaan pasar yang juga meningkat setiap tahunnya akan industri perhotelan. Dari sisi tingkat kepentingan, industri hotel memang tidak terlalu menarik untuk beberapa pelanggan yang tidak membutuhkan, namun akan menjadi tolak ukur yang besar bagi pelanggan yang membutuhkan hotel sebagai pendukung bagi kelangsungan bisnis ataupun pekerjaan mereka.

Kualitas jasa menurut Tjiptono (2000), merupakan penyesuaian terhadap perincianperincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangkaian memenuhi kebutuhan pengguna jasa. *Tangible* adalah salah satu sifat penting yang membedakan antara suatu [produk](#) dengan produk lainnya. Istilah ini juga sering digunakan untuk melakukan klasifikasi terhadap aset yang dimiliki oleh [perusahaan](#). Aset *tangible* adalah aset berwujud yang dapat dimanifestasikan secara fisik dengan menggunakan panca indera. Contohnya adalah rumah, gedung, peralatan, dan sebagainya. Sedangkan aset *intangible* adalah aset yang tidak berwujud namun memberikan manfaat seperti kekayaan berwujud. Contohnya adalah hak paten, [merek](#), hak usaha

waralaba, dan sebagainya.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumen. Memberikan dasar yang baik untuk pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. bisnis hotel merupakan kelangsungan bisnis dapat terjamin dan hotel juga harus meningkatkan strategi pemasarannya dan meningkatkan atau menjaga kepuasan konsumen yang akan pada akhirnya membentuk loyalitas konsumen kembali menginap di hotel tersebut.

Hotel New d'Dhave merupakan hotel berbintang 2 di kota Padang. Adapun kriteria hotel bintang dua sebagai berikut: Minimal memiliki 20 kamar standar dengan luas minimal 22 m². Minimal memiliki 1 kamar suite dengan luas minimal 44 m². Hotel New d'Dhave tergolong baru karena berdiri tahun 2016. Hotel ini beralamat di Jl. Berok Raya No. VIII Jembatan Lama Siteba Tepi Banjir Kanal Batang Kuranji RT IV RW III Kecamatan Kurao Pagang Kelurahan Nanggalo Kota Padang. Hotel New d'Dhave Padang ini mempunyai 40 kamar yang terdiri dari 3 superior king size room, 4 superior twin bed room, 5 junior suite king size room, 15 deluxe twin bed room, 7 deluxe king size bed room, 3 junior suite king size room, 3 d'Dhave suite king size room, restaurant, 1 meeting room, musholla, dan adanya pelayanan laundry serta *dry cleaning*.

Berdasarkan wawancara dengan chief accounting yaitu Bapak Adli Harsepti pada Hotel New d'Dhave mengalami ketidakstabilan pengunjung dan redahnya tingkat penjualan kamar dibandingkan dengan 2 tahun kebelakang di perkirakan penurunan pengunjung sekitar 20-30% ,hal ini di duga terjadinya kelemahan dalam kualitas pelayanan. Dengan adanya situasi seperti ini untuk dapat meningkatkan kembali dan mengevaluasi loyalitas konsumen dapat menggunakan teknik servqual. Berikut merupakan tabel penjualan kamar Hotel New d'Dhave:

Tabel 1.1 Penjualan Kamar Hotel New d'Dhave

Bulan	Room Sold
April 2021	285 kamar
Mei 2021	150 kamar
Juni 2021	195 kamar
Juli 2021	203 kamar
Agustus 2021	250 kamar
September 2021	128 kamar
Total	1.211 kamar

Sumber: Hotel New d'Dhave

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka pokok permasalahan nya yaitu Hotel New d'Dhave mengalami ketidakstabilan pengunjung yang datang dan rendah nya tingkat penjualan kamar, hal ini di duga terjadinya kelemahan dalam kualitas pelayanan di Hotel New d'Dhave dan metode yang di pakai yaitu metode *servqual* dan metode QFD untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Metode *servqual* adalah metode analisis untuk mengetahui perbedaan kesenjangan antara persepsi serta harapan atas kepuasan yang sudah dirasakan oleh para pelanggan menggunakan lima elemen utama yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), serta empati (*empathy*). Sedangkan QFD merupakan metode atau analisis Maka dari itu perlu dilakukannya penelitian mengenai “ **Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode QFD Pada Hotel New d'Dhave**”

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka didapatkan beberapa tujuan yang ingin dicapai dan dapat menjadi solusi dari permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Tujuan penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi tingkat persepsi pelanggan menggunakan 5 dimensi utama yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), serta empati (*empatly*) menggunakan metode *Servqual*.
2. Untuk meningkatkan faktor pendukung kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan menggunakan metode QFD (*quality Fucntion Deployment*)

1.4 Batasan masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terfokus kearah tujuan yang ingin dicapai, maka perlu batasan masalah dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada Hotel New d'Dhave Hotel ini beralamat di Jl. Berok Raya No. VIII Jembatan Lama Siteba

Tepi Banjir Kanal Batang Kuranji RT IV RW III Kecamatan Kurao Pagang Kelurahan Nanggalo Kota Padang.

2. Responden adalah pengunjung Hotel New d'Dhave.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang digunakan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel New d'Dhave menggunakan *google form*.

1.5 Sistematika penulisan

Penelitian tugas akhir akan dibagi ke dalam 6 (enam) bab dimana dari masing-masing bab secara garis besar dapat digambarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan mengemukakan studi pustaka mengenai teori-teori yang akan mendukung dalam pemecahan masalah yang di alami suatu usaha .

BABIII METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang objek penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisa data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

BABIV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dilakukan pengidentifikasi data dari hasil penelitian kemudian dilakukan pengolahan data dengan metode yang telah di tentukan.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang menganalisis hasil pengolahan data dan pembahasan penelitian.

BABVI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN