

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia bisnis utamanya bidang jasa sangat berkembang pesat saat ini, satu diantaranya bidang pariwisata. Dunia pariwisata memiliki potensi besar karena Indonesia menawarkan berbagai keindahan alam serta keunikan kultur lokal. Seluruh potensi ini menjadi peluang pariwisata utamanya bisnis perhotelan. Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang memiliki fasilitas dengan kualitas pelayanan, kenyamanan yang diperlukan untuk mereka yang menginginkan tempat bermalam guna keperluan keluarga ataupun liburan.

Dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat, hotel bersaing mempromosikan berbagai fasilitas yang memikat perhatian pelanggan. Mulai dari bermacam-macam sarana seperti pelayanan spa, restoran modern, hiburan, Wi-Fi di semua area hotel dan ruang seminar yang luas dan dapat menampung hingga 299 tamu serta berbagai fasilitas yang menggoda pelanggan. Banyak berbagai penambahan fasilitas guna menunjang kepuasan agar para tamu betah singgah di hotel. Selain fasilitas, terdapat aspek lainnya guna memanjakan *customer* seperti memberi layanan terbaik terhadap pelanggan. berbagai usaha pihak hotel menjaga pelanggan agar pelanggan tetap setia. Fasilitas ialah segala sesuatu yang sifatnya peranti fisik serta disiapkan pihak penjual jasa untuk membuat ketentrangan pelanggan (Mandataris, Safitri, & Yudadibrata, 2017: 39).

Kepuasan pelanggan bisa didapatkan melalui fasilitas yang diberikan pihak hotel kepada tamunya. Semakin menarik fasilitas dan kualitas jasa, hendaknya tinggi juga nilai kepuasan pelanggan kepada hotel itu. Tingginya nilai fasilitas dan pelayanan tersebut tidak terlepas dari bantuan pihak manajemen. Kualitas pelayanan akan didapatkan oleh perusahaan dan kesuksesan bisa ditetapkan dengan berbagai aspek yakni pegawai, teknologi, serta keterlibatan pelanggan, serta seberapa besar tiap-tiap aspek tersebut dalam memberikan andil terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan.

Tingkat kepuasan pelanggan yaitu terpenuhinya harapan pelanggan yang diinginkan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur setelah membandingkan kinerja dan hasil harapannya dapat tercapai. Dalam memilih tempat penginapan, pelanggan hotel menilai sesuai kriteria yang mereka inginkan seperti perbedaan fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan hotel. Salah satu tantangan agar hotel berhasil dalam memenangi persaingan di masa yang akan datang adalah berupaya mencapai target seperti menciptakan dan mempertahankan para pelanggannya. Pihak manajemen dituntut selalu berusaha meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan serta berinovasi secara terus menerus demi tercapainya kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan ialah suatu kemampuan yang diberi individu terhadap individu lainnya. Kemampuan bisa berwujud aktivitas yang tidak berbentuk dan tidak berdampak terhadap kepemilikan fasilitas apapun serta pada siapapun. Bagian utamanya adalah pelayanan ialah sebuah aktivitas yang

dilaksanakan penjual terhadap pelangganya untuk memenuhi keperluan dan keinginan pelanggan (Lubis & Andayani, 2017:234).

Aston Inn Gideon adalah hotel baru yang sebelumnya bernama Gideon Hotel yang berlokasi di daerah Penuin di Batam yang terkenal dengan tempat berbelanja dan banyak pilihan hiburan yang dekat dengan BCS Shopping Mall dan Grand Batam Shopping Arcade. Sehingga menambah minat pelanggan yang suka berbelanja dan mencari hiburan karena lokasinya yang dekat. Hotel ini berlokasi di Komplek Penuin Centre Blok AA No.01 Batu Selicin 29432, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia.

Aston Inn Gideon Batam memiliki 160 kamar yang luas dengan banyak pilihan kamar seperti: *Superior, Deluxe, Premier, Executive Suites, Family* dan *Family Suite*. Hotel ini memiliki jumlah yang kamar cukup besar untuk hotel bintang 3 di daerah Penuin Centre dan diatur untuk menjadi hotel terbaik di Kota Batam. Pelayanan yang baik dan memadai menjadi salah satu kunci utama untuk membentuk usaha semakin terdepan dan berkembang pesat. Berikut merupakan data mengenai perbandingan jumlah tamu Hotel Aston Inn Gideon:

**Tabel 1.1** Jumlah Pengunjung di Hotel Aston Inn Gideon Batam

No	Bulan	Tahun	
		2019	2020
1	Januari	353	503
2	Februari	306	444
3	Maret	415	289
4	April	109	
5	Mei	471	
6	Juni	390	
7	Juli	427	154
8	Agustus	338	650
9	September	1101	971
10	Oktober	1218	1001
11	November	1284	
12	Desember	1292	
<b>Total</b>		<b>7704</b>	<b>4012</b>

**Sumber:** Manajemen Aston Inn Gideon

Sesuai tabel 1.1 diatas, bisa dilihat total hunian kamar Hotel Aston Inn Gideon pada Tahun 2019 sebanyak 7704 orang dan Tahun 2020 sebanyak 4012 orang telah terjadi penurunan sebesar 3692 orang. Pada bulan April, Mei dan Juni terjadi penutupan sementara karena wabah korona. Namun meski demikian jumlah hunian kamar tetap terhitung menurun dibanding tahun sebelumnya.

Adapun dalam pemberian ulasan terkait fasilitas masih ada permasalahan yang dikeluhkan pelanggan seperti AC yang kurang dingin, tempat parkir yang kurang luas sehingga tamu kesulitan memarkirkan kendaraanya, Pemanas air yang kurang berfungsi dengan baik karena menggunakan panel surya sehingga kalau musim hujan tidak berfungsi.

Adapun mengenai kualitas pelayanan masih ada permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan seperti adanya beberapa karyawan yang kurang ramah ketika melayani pelanggan seperti kasir yang kurang ramah ketika melayani tamu dan pelayanan yang diberikan pihak hotel terkadang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan seperti kamar yang terkadang masih kotor atau kurang bersih sehingga tamu yang menginap kurang nyaman dan harus menunggu lagi untuk dibersihkan. Sesuai pemaparan di atas, fasilitas serta kualitas pelayanan di Hotel Aston Inn Gideon ada persoalan karena pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan sangat berdampak langsung kepada pelanggan.

Kalau masih banyak keluhan dan komplain yang tidak baik hingga berdampak pada kepuasan pelanggan alhasil tamu tersebut akan pindah ke hotel lainnya serta membicarakan pengalaman yang tidak menyenangkan itu pada temannya hingga membuat *image* hotel buruk.

Sesuai pemaparan yang dijabarkan di atas maka peneliti tertarik untuk melaksanakan studi serta menjadikan persoalan yang berlangsung sebagai tema studi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston Inn Gideon”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai uraian persoalan di atas, identifikasi persoalan yang peneliti dapatkan yakni.

1. Masih ada beberapa pelanggan yang komplain mengenai AC yang kurang dingin.

2. Tempat parkir yang kurang luas sehingga tamu kesulitan memarkirkan kendaraanya.
3. Pemanas air yang kurang berfungsi dengan baik karena menggunakan panel surya.
4. Masih ada beberapa karyawan yang kurang ramah ketika melayani pelanggan.
5. Pelayanan yang diberi pihak hotel terkadang tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Sesuai latar belakang diatas hingga batasan persoalan di studi ini adalah yakni.

1. Variabel yang dipakai pada studi ini ialah Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Responden di studi ini ialah Pelanggan Hotel Aston Inn Gideon.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Permasalahan di studi ini dapat dirumuskan ialah.

1. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan Hotel Aston Inn Gideon?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan Hotel Aston Inn Gideon?
3. Apakah pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan pada kepuasan pelanggan Hotel Aston Inn Gideon?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini yakni.

1. Guna mengetahui pengaruh fasilitas pada kepuasan pelanggan di Hotel Aston Inn Gideon.
2. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di Hotel Aston Inn Gideon.
3. Pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan secara simultan pada kepuasan pelanggan di Hotel Aston Inn Gideon.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Secara Teoritis**

Sesuai maksud studi yang harus dicapai, maka hasil studi ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi supaya lebih memperhatikan faktor fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.6.2 Secara Praktis**

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan studi ini jadi rekomendasi untuk pihak perusahaan guna menaikkan fasilitas dan kualitas pelayanan sehingga bisa memberikan kepuasan pelanggan sesuai yang diharapkan pihak perusahaan.

2. Bagi Akademik

Studi ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya untuk para peneliti yang tertarik mengenai variabel yang sama.

3. Bagi Peneliti

Studi ini mampu menambahkan wawasan serta pengalaman langsung bagaimana mengkaji terhadap sebuah persoalan yang diperoleh di lapangan supaya mampu memberi solusi yang baik tentang variabel yang penulis teliti.