

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri hotel merupakan salah satu bisnis jasa yang menyediakan jasa penginapan dan akomodasi berupa makanan. Industri hotel bertujuan untuk memberikan tempat tinggal kepada orang yang bepergian. Menurut Sulastiyono (2011), mendefinisikan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Industri hotel banyak terdapat pada daerah pariwisata dan pusat bisnis. Tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas pada industri hotel merupakan faktor yang penting untuk menarik minat pelanggan.

Dalam persaingan dunia bisnis industri hotel perlu memperhatikan kualitas layanannya agar dapat bersaing dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Penelitian tentang pengukuran kualitas layanan dalam industri hotel sudah banyak dilakukan, pemilihan atribut-atribut dari setiap penelitian tersebut juga berbeda-beda. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Kasmi (2020), yang membahas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan perhotelan Islamabad dengan metode *SERVQUAL*. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pendekatan terhadap *SQ (Service Quality)* dengan *CS (Customers Satisfaction)* peneliti ingin mengetahui seberapa berdampak kedua aspek tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *SQ* memiliki dampak yang cukup besar terhadap *CS*.

Penelitian dilakukan Sekar (2020), mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di hotel bintang lima. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kualitas layanan yang ada di hotel bintang lima yang berlokasi di Tamil Nadu. Dengan menerapkan *SERVQUAL* model bersama dengan atribut layanan khusus industri hotel. Hasil yang didapatkan adalah kebersihan hotel, waktu tunggu pelanggan, interaksi dan perilaku pelayan hotel, makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel, sangat berdampak terhadap

kepuasan pelanggan. Malik, dkk (2018), melakukan penelitian mengenai pengukuran persepsi kualitas layanan pelanggan di industri hotel yang berlokasi di Pakistan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dampak kualitas pelayanan dan keadilan harga pada loyalitas pelanggan. Hasil yang didapatkan hubungan antara keadilan harga yang dirasakan dan pelanggan loyalitas sepenuhnya dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Pada penelitian diatas dapat diketahui kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga atribut kepuasan pelanggan pada industri perhotelan menjadi menarik untuk diteliti lebih dalam. *Literature review* ini dilakukan untuk menggali informasi dari penelitian-penelitian terdahulu tentang apa saja atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar atribut tersebut dapat membantu para pengusaha di bidang hotel dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah *Content Analysis* untuk menemukan perbandingan dari artikel tersebut dan kemudian mengambil kesimpulan apa saja atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Apa saja atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di industri perhotelan?

1.3 Tujuan

Tujuan dari *Literature Review* ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di industri hotel.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan proses dari penentuan topik pembahasan, penentuan jenis *literature*, pencarian *literature*, pemilihan data, penetapan *literature*, hingga pembahasan dan diskusi

BAB IV : Pembahasan dan Diskusi

Bab ini menjelaskan tentang perbandingan diantara tiga jurnal yang menjadi acuan penelitian dan kemudian mendeskripsikan hasil dari perbandingan tersebut.

BAB V : Kesimpulan

Bab ini menjelaskan hasil rangkuman yang dilakukan saat penulisan.