

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung ke kota ini, karena banyaknya keindahan alam dan juga Kota Bandung dikenal akan wisata kulinernya. Kebanyakan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung tidak cukup jika hanya satu hari, biasanya mereka memilih untuk menginap di hotel dan menginap selama beberapa malam untuk menikmati keindahan Kota Bandung. Kota Bandung sekarang sudah memiliki banyak hotel. Dalam persaingan ini kualitas pelayanan hotel menjadi salah satu faktor penting yang harus di perhatikan hotel agar tetap mampu bersaing dan mempertahankan tamu mereka.

Kepuasan tamu merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam bisnis hotel. Tingkat kepuasan tamu ditentukan oleh berbagai aspek, salah satunya adalah Kualitas Pelayanan. Tingkat kepuasan tamu dapat mempengaruhi citra hotel dan keberhasilannya dalam menarik tamu yang lebih banyak. Oleh karena itu, hotel perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan mereka selalu memuaskan tamu agar dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Hal ini sejalan dengan penelitian Ervina, dkk (2021) yang menyebutkan bahwa semakin tinggi nilai indeks kepuasan tamu menunjukkan tamu sangat puas dengan hotel berbintang dan kesiapsiagaan dalam mengurangi risiko pandemi Covid-19.

Hotel kelas atas atau yang disebut *Upscale* Hotel biasanya memiliki standar yang lebih tinggi dalam hal pelayanan. Tamu yang menginap di *Upscale* Hotel biasanya memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, Oleh karena itu penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Upscale* Hotel agar dapat memenuhi harapan tamu dan meningkatkan kepuasan mereka.

Proposal ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Upscale* Hotel di Bandung dan melihat tingkat kepuasan tamu. Dalam

evaluasi ini, akan dipertimbangkan aspek-aspek pelayanan seperti kesopanan dan keramahan karyawan hotel, kecepatan layanan, kualitas makanan dan minuman, kebersihan hotel, kerapihan hotel dan fasilitas hotel. Hasil evaluasi ini di harapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi hotel untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Berikut ini merupakan beberapa ulasan dari tamu yang pernah menginap di *Upscale* Hotel di Kota Bandung, dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Ulasan Tamu Pada *Upscale* Hotel Di Kota Bandung**

No	Sumber	Periode	Ulasan	Link Source
1.	Tripadvisor.com Hotel bintang 4 Bandung	2021	<p>“Dengan kondisi <i>full book</i>, harusnya <i>team front desk</i> disiapkan dengan baik. Hanya 2 orang yang kelelahan tanpa senyum dan melakukan pekerjaan manual tangan untuk tiap <i>invoice</i> itu menjadikan antri yang panjang. Bahkan jika anda hanya akan mengambil titipan <i>key door card</i>. <i>Welcome drink</i> untuk mengobati kekecewaan? Jangan harap! Hotel lain sudah menyediakan.”</p>	<a href="https://www.tripadvisor.co.id/ShowUs erReviews-g297704-d10292115-r816041370-Aston_Paste ur-Bandung_W est_Java_Jav a.html?m=19905">https://www.tripadvisor.co.id/ShowUs erReviews-g297704-d10292115-r816041370-Aston_Paste ur-Bandung_W est_Java_Jav a.html?m=19905</a>
2.	Traveloka.com Hotel bintang 4 Bandung	2022	<p>“Ac rusak, selimut bau dan kotor, toilet kotor makan sama anak nambah bayar voucher, ditelepon hingga 2 kali agar jam 12 check out <i>very bad experience</i>”</p>	<a href="https://www.traveloka.com/id-id/user/profile/215201386">https://www.traveloka.com/id-id/user/profile/215201386</a>

No	Sumber	Periode	Ulasan	Link Source
3.	Tripadvisor.com Hotel bintang 5 Bandung	2020	“Saya menginap di sini dan benar benar kecewa, <i>breakfast</i> di restoran tapi banyak semut, <i>staff</i> di <i>front desk</i> juga sangat menyebalkan dan membuat kesal, sensor liftnya juga tidak bagus dan hampir menjepit saya dan anak saya, saya sangat kecewa”	<a href="https://www.tripadvisor.co.id/ShowUs erReviews-g297704-d3226872-r759181917-The_Trans_Luxury_Hotel-Bandung_West_Java_Java.html?m=19905">https://www.tripadvisor.co.id/ShowUs erReviews-g297704-d3226872-r759181917-The_Trans_Luxury_Hotel-Bandung_West_Java_Java.html?m=19905</a>

Pada Tabel 1.1 membahas mengenai ulasan *upscale* hotel (hotel bintang 4 dan bintang 5) yang ada di Kota Bandung, dengan periode tahun 2020 hingga tahun 2022. Ulasan pada tabel di atas terdiri dari ulasan positif dan negatif. Di samping itu pada Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa ulasan positif membahas mengenai fasilitas yang lengkap dan keramah-tamahan yang diberikan oleh staff hotel. Sedangkan ulasan negatif mengenai keluhan kebersihan fasilitas yang kurang terjaga dan juga fasilitas kamar yang kurang memberikan kenyamanan.

Selain itu, peneliti juga memberikan data tingkat hunian hotel di Jawa Barat periode tahun 2022-2023, berikut adalah datanya:

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Berbintang Di Jawa Barat**

Bulan dan Tahun	Tingkat Hunian Kamar pada Hotel Berbintang di Jawa Barat Periode Agustus 2022-Januari 2023
Agustus 2022	50.73%
September 2022	53.97%
Oktober 2022	57.67%
November 2022	56.64%
Desember 2022	60.18%
Januari 2023	46.50%

Sumber: bps.go.id (2023)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa selama 6 (enam) bulan terakhir dari bulan Agustus tahun 2022 hingga bulan Januari tahun 2023 mayoritas tingkat penghunian kamar pada hotel bintang di Jawa Barat mengalami peningkatan. Tingkat hunian tertinggi terjadi pada bulan Desember tahun 2022 dan tingkat hunian terendah terjadi pada bulan Januari tahun 2023.

Menurut Kotler & Keller (2006:372) menyatakan bahwa, jika kualitas layanan yang baik atau sama dengan harapan konsumen maka akan membuat konsumen melakukan pembelian Kembali. Maka dari itu kualitas layanan sangat penting untuk ditingkatkan Kembali mengingat banyak sekali konsumen yang mengeluh mengenai pelayanan yang kurang memuaskan bagi mereka.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Upscale Hotel di Kota Bandung**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada *upscale* hotel di Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan tamu pada *upscale* hotel di Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada *upscale* hotel di Kota Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Tamu dan memberikan saran untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan kepuasan Tamu. Secara khusus, penelitian ini dapat memiliki beberapa tujuan, di antaranya:

1. Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di *upscale* hotel Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis bagaimana kepuasan tamu di *upscale* hotel Kota Bandung.

3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di *upscale* hotel Kota Bandung.

#### 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada hotel bintang 4 (empat) dan bintang 5 (lima) yang ada di Kota Bandung. Dengan variabel penelitian yang digunakan adalah variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Adapun responden yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kriteria yaitu: tamu yang pernah menginap di hotel bintang 4 (empat) dan 5 (lima) minimal 1 (satu) malam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan instrument kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini hanya dilakukan 1 (satu) periode saja pada tahun 2023, dikarenakan keterbatasan waktu dan sumber daya.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis maupun teoritis sebagai berikut:

1. Kegunaan praktis
  - a. Bagi industri perhotelan, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu manajemen hotel dalam mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan dapat memenuhi harapan serta mempertahankan loyalitas tamu dan meningkatkan reputasi hotel. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu manajemen hotel dalam merencanakan dan melaksanakan strategi perbaikan yang tepat, terutama bagi *upscale* hotel yang memiliki daya saing yang tinggi.
  - b. Bagi tamu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran informasi mengenai kualitas layanan dan kepuasan tamu pada hotel bintang 4 (empat) dan 5 (lima) di Kota Bandung.
  - c. Bagi pemerintah, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan atau rekomendasi dan strategi dalam mengembangkan kebijakan industri perhotelan yang ada di Kota Bandung terkait dengan kepuasan tamu di industri perhotelan yang ada di Kota Bandung.

## 2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di hotel upscale di Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori manajemen perhotelan, kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi, khususnya mengenai kualitas layanan dan kepuasan tamu.