

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis hotel dan fasilitas akomodasi adalah bisnis yang sangat menguntungkan dan bertahan lama. Semakin maraknya bisnis hotel yang cukup bersaing sebaiknya trend pengelolaan fasilitas akomodasi dan pelayanan mengarah pada konsep yang mengutamakan pelayanan serta komunikasi dan kepuasan pelanggan dengan produk dan fasilitas yang lengkap, nyaman dan berkualitas (Kotler, 2009). Peningkatan jumlah hotel mengakibatkan persaingan yang ketat pada industri perhotelan di kota Medan. Pihak hotel berlomba-lomba untuk meningkatkan daya saing dengan selalu meningkatkan daya saing dengan selalu menciptakan difrensiasi bagi bisnisnya untuk mempertahankan pelanggan serta menjaring pelanggan baru yang lebih banyak. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi untuk dapat memuaskan pelanggan.

Menurut Parasuraman(2005)” kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan”. Kepuasan pelanggan merupakan filosofi suatu bisnis sebagai indikator dalam menciptakan nilai bagi pelanggan, mengantisipasi dan mengelola harapan pelanggan, dan menunjukkan kemampuan serta tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci untuk mencapai keunggulan bersaing. Kualitas pelayanan atau dikenal dengan *servqual* memiliki lima dimensi yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empahaty*.

Kepuasan atas kualitas pelayanan selalu didukung oleh pengadaaan produk dan pelayanan yang lengkap serta memberi kemudahan bagi pelanggan. Hotel

Grand Swiss-Belhotel Medan adalah salah satu hotel berbintang lima yang eksklusif dan tergolong mewah dan merupakan hotel termegah di Sumatera Utara. Hotel ini menawarkan jasa penginapan, ruang rapat, kolam renang, Apartemen serta, tempat rekreasi, dan berada di titik nol (pusat kota yang mudah dijangkau) dan dekat ke tempat strategis di Kota Medan. Kotler (2009) menyatakan bahwa "memiliki pelanggan yang puas tidaklah cukup, pelanggan itu harus sangat puas, karena kepuasan pelanggan harus mengarah pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan".

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah komunikasi. Menurut Wiryanto (2004:9) menyatakan bahwa "komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain". Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara pemimpin atau orang maupun kelompok yang mewakilinya dengan publik sasaran yang meliputi masyarakat sekitar, organisasi, instansi pemerintahan, konsumen, dan pelanggan, media massa (Effendi, 2004:128)". Kemampuan berkomunikasi eksternal yang baik dan efektif sangat diperlukan dalam pelayanan jasa dibidang perhotelan.

Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan adalah salah satu hotel berbintang lima yang bertaraf internasional, terletak di lokasi yang nyaman sehingga menciptakan suasana tenang layaknya sebuah *resort*. Namun saat ini terdapat hotel-hotel mewah yang berdiri di sekitar Grand Swiss-Belhotel Medan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat persaingan hotel sangat tinggi sehingga hotel Grand Swiss-Belhotel Medan harus memberikan perbedaan yang mampu meningkatkan nilai produk dan pelayanan bagi kepuasan pelanggan. Memasuki persaingan Hotel

semakin meningkat, masalah kualitas pelayanan dan komunikasi yang kurang baik itu harus diperbaiki demi menjaga kepuasan pelanggan yang ada di hotel Grand Swiss-belhotel Medan. Dan kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya dan penelitian pendahuluan yang dilakukan, penulis menemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan?
2. Apakah Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan.
2. Untuk Mengetahui Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan.
3. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grand Swiss-Belhotel Medan.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Hotel Grand Swiss-Bellhotel Medan dalam menentukan langkah yang di ambil terutama dalam bidang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dankomunikasi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Swiss-Belhotel.
3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan