

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan baru telah melanda dunia saat ini terhadap kualitas pelayanan yang diterima para pelanggan. Pelanggan semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang mereka dapatkan dalam kehidupan sehari-hari. Mereka menginginkan sesuatu yang betul-betul dapat memuaskan mereka.

Jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik, mereka tidak segera melupakannya. Manusia tidak lagi hidup hanya dalam era ekonomi industri. Sekarang mereka hidup dalam era pelayanan yang hubungan antara manusia dengan manusia, sedang mulai menjadi penung dan produk-produk secara fisik.

Di pasar dewasa ini para pelanggan makin sulit untuk dipuaskan. Mereka ingin produk/jasa yang unggul, sesuai dengan kebutuhan mereka, disediakan dengan waktu cepat dengan harga terendah disertai dengan pelayanan yang bebas biaya, jika loyalitas pelanggan mengalami kemerosotan, mereka akan beralih ke produk/jasa lain.

Mutu pelayanan paling prima yang ditempatkan digaris depan telah merancang dalam pikiran para manajemen puncak. Konsep pelayanan harus menemukan caranya dalam struktur dan tata kerja organisasi. Ini berarti harus tumbuh budaya organisasi yang berorientasi pada pelanggan. Para pemimpin perusahaanlah yang menciptakan, mengembangkan serta memelihara budaya itu.

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar internasional maupun domestik. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang murahnya baik, harga murah, penyerahan yang cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya.

Hotel Asean Best Western Medan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan dimana pelayanan sangat diperlukan untuk memberi kepuasan maksimal kepada para pelanggannya. Ada beberapa syarat yang diperlukan dalam pelayanan diantaranya *service advisor* yang terlatih, suasana pelayanan yang modern dan maju, waktu pelayanan yang singkat, dan harga yang pantas (*reasonable price*).

Masalah yang terlihat diperusahaan berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan yaitu kurang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mulai dari check-in sampai *check out* sehingga pelanggan merasa tidak puas dan kurang baiknya sikap pelayanan dari karyawan (staf) perusahaan.

Bertitik tolak dari kenyataan di atas, penulis mencoba mengangkat permasalahan tersebut ke dalam tulisan yang berbentuk sebuah skripsi dengan judul: **"Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Asean Best Western Medan"**.

B. Perumusan Masalah

Pada umumnya perusahaan menghadapi masalah-masalah dalam mencapai tujuan, baik masalah yang bersumber dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan.