

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi COVID-19 yang sedang dialami dunia saat ini, perekonomian harus tetap berjalan walaupun dengan beberapa syarat dan peraturan baru yang harus dilaksanakan demi kebaikan bersama. Sesuai dengan KM Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 pariwisata tetap dapat berjalan dengan beberapa syarat salah satunya adalah dengan menjalankan protokol kesehatan [1].

Keanekaragaman tempat wisata di Kabupaten Karo menarik minat warga untuk melakukan kegiatan wisata sehingga menjadi pasar yang menarik bagi pengunjung lokal maupun mancanegara. Hal ini terkait dengan pertumbuhan pariwisata di kawasan Karo yang akan mendorong pembangunan fasilitas penginapan untuk membantu industri pariwisata dan meningkatkan pendapatan daerah [2].

Industri perhotelan, yang menggabungkan produk dan layanan, merupakan salah satu industri jasa yang tumbuh paling cepat di Berastagi, wilayah Karo. Desain bangunan, lokasi yang strategis, interior dan eksterior kamar hotel dan restoran, suasana yang tercipta di kamar hotel dan restoran, dan makanan dan minuman yang dijual dengan segala fasilitas, layanan dan tempat adalah contoh produk yang dijual. Padahal pelayanan yang dijual adalah keramahan dan keterampilan staf atau karyawan hotel dalam melayani pelanggan [3].

Kualitas pelayanan sangat penting di dalam industri perhotelan karena Kepuasan pelanggan tercapai jika proses penyampaian jasa penyedia jasa kepada konsumen sesuai dengan persepsi konsumen.

Rudang Hotel Berastagi adalah salah satu hotel yang memiliki berbagai fasilitas pendukung dan menyediakan ruang rapat bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis. Disamping itu akses menuju Rudang Hotel Berastagi sangat mudah karena lokasinya yang persis di jalan Jamin Ginting yaitu jalan utama penghubung berbagai kota menuju Berastagi, selain itu lokasi Rudang Hotel Berastagi hanya memerlukan 3 menit ke pusat kota dimana pusat kota adalah titik awal menuju berbagai lokasi wisata.

Berbagai fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan kepada konsumen tersebut menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen menjadi tujuan yang hendak dicapai baik konsumen maupun perusahaan [4].

Berdasarkan analisis diatas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Hotel Rudang Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index(CSI).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Rudang Berastagi
2. Bagaimana mengukur fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan kepada konsumen sudah baik
3. Bagaimana caranya untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan oleh Hotel Rudang Berastagi

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini perlu dilakukan agar dapat memfokuskan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI).
2. Objek dari penelitian ini adalah fokus pada tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh Hotel Rudang Berastagi.
3. Dalam penelitian ini peneliti mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan dimensi *Servqual*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan Hotel Rudang Berastagi.
2. Menganalisis atribut-atribut apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Rudang Berastagi.
3. Mengetahui implementasi metode CSI untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Rudang Berastagi.

1.5 Manfaat Penelitian

Kami berharapan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan bagi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

2. Bagi penulis, merupakan tambahan pengetahuan atau wawasan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk disinkronkan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi dalam 4 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II METODE PENELITIAN

Bab ini memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu, analisis data, dan desain.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.