BAB II
KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat kondisi emosional seseorang yang merupakan hasil komparatif antara penilaian terhadap pelayanan atau suatu produk dengan harapannya. Sebagai contoh jika pelayanan yang dirasakan seorang tamu hotel lebih tinggi dari pada harapannya, maka boleh dikatakan bahwa tamu tersebut merasa puas, sedangkan jika pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari pada harapannya, maka tamu tersebut merasa tidak atau kurang puas.

Menurut Jana dan Chandra (2016), kepuasan pelanggan telah menjadi aspek penting dalam bidang perhotelan. Tidak seperti industri lain, hotel dapat bertahan dan berkembang dikarenakan retensi dan loyalitas seorang pelanggan. Melalui kepuasan pelanggan, sebuah hotel dapat mempertahankan pelanggannya. Kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat bergantung kepada kualitas pelayanan yang mereka dapatkan di suatu hotel. Oleh karena itu, jika pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima di suatu hotel maka mereka akan mencari layanan yang lebih baik di tempat lain (Jana dan Chandra, 2016).

Sebuah hotel harus tetap melacak tingkat kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui apa yang perlu ditingkatkan. Teknologi telah berkembang dari tahun ke tahun dan telah membantu bidang perhotelan dalam melacak statistik tentang kepuasan pelanggan. Survei *online* adalah cara populer dalam memantau kepuasan pelanggan sehingga manajemen dapat mengimplementasikan peningkatan

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas-fasilitas berdasarkan kebutuhan pelanggan yang dibutuhkan (Pearce *et al*., 2007). Manajemen harus bersedia untuk beradaptasi atau menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

2.2 Model – Model Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kepuasan pelanggan masih banyak diteliti pada lebih dari satu dekade terakhir. Hasil penulusuran melalui *database* jurnal *emerald insight*, *google scholar* dan *research gate* dengan kata kunci *customer satisfaction* diperoleh 35 jurnal internasional dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2018 terkait kepuasan pelanggan. Data penelitian yang ditemukan di Indonesia oleh peneliti terkait kepuasan pelanggan masih sangat sedikit sehingga penelitian tentang kepuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk diteliti peneliti.

Penelitian tentang kepuasan pelanggan telah diteliti baik di negara maju maupun di negara berkembang. Negara yang menjadi sumber data penelitian terkait kepuasan pelanggan meliputi negara maju seperti Kroasia, Saudi Arabia dan Singapura sedangkan data penelitian yang termasuk negara berkembang antara lain Malaysia, Pakistan, Kenya, India, Sri Lanka, Myanmar, Vietnam, Turki, Zimbabwe, Bahrain, Syria, Maldives, Nigeria dan Iraq. Data penelitian yang berasal dari negara maju maupun berkembang menunjukkan jumlah yang berbeda.

Agarwal & Boora (2010) melakukan penelitian tentang pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada industri telokomunikasi di Saudi Arabia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

bahwa kelima kualitas pelayanan tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Munusamy *et al*. (2010) meneliti tentang pengaruh jaminan, bukti fisik, daya tanggap, keandalan dan perhatian terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan, bukti fisik dan daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan keandalan dan perhatian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ogunnaike & Olaleke (2010) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan jenis kelamin pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di Nigeria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan jenis kelamin pelanggan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Forozia (2012) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan dan ekpektasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen diatas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Amin *et al*. (2013) menganalis tentang pengaruh suasana hotel, kesopanan staf, produk makanan dan minuman, kinerja dan pengetahuan staf, pelayanan reservasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di Malaysia. Amin *et al*. mengemukakan bahwa variabel yang dianalisis semua mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Marcovic & Jancovic (2013) melakukan analisa pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di negara Kroasia.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

Hasil yang didapatkan adalah dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Rao & Sahu (2013) melakukan penelitian mengenai pengaruh bukti fisik, jaminan, perhatian, keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di India. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, jaminan, perhatian, keandalan dan daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kaura (2013) meneliti tentang tingkah laku karyawan, bukti fisik, teknologi informasi, harga, kenyamanan keputusan, kenyamanan mengakses dan kenyamanan bertransaksi terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di India. Kaura mengemukakan bahwa tingkah laku karyawan, bukti fisik, teknologi informasi, harga, kenyamanan keputusan, kenyamanan mengakses dan kenyamanan bertransaksi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Sanjuq (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh jaminan, bukti fisik, daya tanggap, keandalan dan perhatian terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di Saudi Arabia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan, bukti fisik dan daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan keandalan dan perhatian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Gunarathne (2014) menganalisa pengaruh bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di Sri Lanka. Gunarathne mengemukakan bahwa bukti fisik, daya tanggap, keandalan dan perhatian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

pelanggan sedangkan jaminan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Bucak (2014) melakukan analisa penampilan fisik, kepercayaan, hasrat, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di Turki. Hasil menunjukkan bahwa penampilan fisik, kepercayaan, hasrat, jaminan dan perhatian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hassan *et al*. (2014) melakukan penelitian mengenai pengaruh pemulihan layanan dan sistem pemulihan terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di Pakistan. Hasil penelitian dari Hassan *et al*. menunjukkan pemulihan layanan dan sistem pemulihan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Bashir *et al*. (2014) meneliti pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada sekolah yang ada di Pakistan. Hasil penelitian menunjukkan keandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan perhatian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Clever & Felix (2014) menganalisa tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan peringkat hotel sebagai mediasi pada bidang perhotelan di Zimbabwe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap peringkat hotel dan peringkat hotel mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Lahap *et al*. (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh citra usaha terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan citra usaha mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

Quyet *et al*. (2015) menganalisa tentang pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di Vietnam. Hasil penelitian dari Quyet *et al*. menyatakan keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Thai & Yuen (2015) meneliti pengaruh daya tanggap, kecepatan, nilai dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada industri pengiriman di Singapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap, kecepatan, nilai dan keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Rahhal (2015) melakukan analisis pengaruh kualitas jaringan, daya tanggap, kenyamanan, bukti fisik, jaminan, perhatian dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada industri telekomunikasi di Syria. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas jaringan, daya tanggap dan keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kenyamanan, bukti fisik, jaminan dan perhatian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Shah *et al*. (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di Pakistan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ibrahim *et al*. (2015) melakukan analisa pengaruh keandalan, bukti fisik, jaminan, perhatian dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada *resorts* yang ada di Maldives. Hasil yang ditemukan Ibrahim *et al*. adalah keandalan, bukti fisik dan daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

sedangkan jaminan dan perhatian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Baruah *et al.* (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh bukti fisik, jaminan, keandalan, daya tanggap, perhatian dan kualitas jaringan terhadap kepuasan pelanggan pada industri telekomunikasi di India. Baruah *et al.* mengemukakan bahwa bukti fisik, jaminan dan kualitas jaringan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan keandalan, daya tanggap dan perhatian tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dassanayake & Weerasiri (2015) melakukan penelitian tentang pengaruh daya tanggap, jaminan, bukti fisik, keandalan dan perhatian terhadap kepuasan pelanggan pada rumah sakit di Sri Lanka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan bukti fisik dan keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Wang'ombe & Ngige (2016) meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bidang perhotelan di Kenya. Hasil penelitian yang dikemukakan Wang'ombe & Ngige adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Gupta (2016) menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel di India. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

Maung & Supinit (2016) melakukan analisa pengaruh kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan dan ekspektasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel di Myanmar. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan dan ekspektasi pelanggan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Igwe (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh proses dan hasil pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel di Nigeria. Hasil penelitian yang didapatkan adalah proses dan hasil pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh Almubarah & Janahi (2017) terkait pengaruh kerelaan, jaminan, keandalan, bukti fisik, perhatian dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada bank di Bahrain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerelaan, jaminan, keandalan, bukti fisik, perhatian dan daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Jaiswal & Kant (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh jaminan, keandalan, bukti fisik, perhatian, citra perusahaan dan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di India. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa jaminan, keandalan, bukti fisik, perhatian, citra perusahaan dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kumar & Bhatnagar (2017) meneliti apakah terdapat pengaruh antara kualitas makanan dan pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada hotel di India. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan dan pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

Abkar & Al-Hashedi (2017) melakukan penelitian terkait pengaruh keandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, perhatian dan kualitas jaringan terhadap kepuasan pelanggan pada industri telekomunikasi di Saudi Arabia. Hasil yang didapatkan adalah keandalan, jaminan, perhatian dan kualitas jaringan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan bukti fisik dan daya tanggap tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Atiyah (2017) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di Iraq. Hasil yang dikemukanan Atiyah adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Husnain & Rehaman (2018) menganalisa pengaruh daya tanggap, jaminan, perhatian, keandalan dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada rumah sakit di Pakistan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan keandalan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ahmad & Sattar (2018) meneliti pengaruh departemen resepsionis, departemen makanan dan minuman dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada hotel di Pakistan. Hasil penelitian menyatakan bahwa departemen resepsionis, departemen makanan dan minuman dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pham *et al*. (2018) melakukan penelitian terkait pengaruh optimis, ketidaknyamanan, ketidakamanan dan inovatif terhadap kepuasan pelanggan pada hotel di Vietnam. Pham *et al*. mengemukakan bahwa optimis dan inovatif

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan ketidaknyamanan dan ketidakamanan tidak.

Anjalika & Priyanath (2018) pada penelitiannya terkait pengaruh daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada industri perbankan di Sri Lanka menunjukkan hasil bahwa kelima kualitas pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil dari penelitian terdahulu yang membahas terkait kepuasan pelanggan menunjukkan banyak variabel yang telah teruji mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel-variabel tersebut antara lain keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik, citra perusahaan, perilaku karyawan dan lain sebagainya. Lima variabel yang paling sering digunakan dalam mengestimasi kepuasan pelanggan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik.

Keandalan juga merupakan variabel yang banyak diuji oleh penelitian terkait kepuasan pelanggan pada industri pelayanan (Agarwal & Boora, 2010; Munusamy, 2010; Rao & Sahu, 2013; Sanjuq, 2014; Bashir *et al*., 2014; Gunarathne, 2014; Thai & Yuen, 2015; Ibrahim *et al*., 2015; Baruah *et al*., 2015; Rahhal, 2015; Quyet *et al*., 2015; Dassanayake & Weerasiri, 2015; Abkar & Al-Hashedi, 2017; Almubarah & Janahi, 2017; Jaiswal & Kant, 2017; Anjalika & Priyanath, 2018; Husnain & Rehaman, 2018). Keandalan merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Keandalan berarti perusahaan memberikan janji-janji tentang pengiriman, penyediaan layanan, resolusi masalah, dan penetapan harga. Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan menepati janji mereka, terutama tentang hasil layanan.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

Dimensi yang mendukung kepuasan pelanggan yang banyak diteliti selain keandalan adalah daya tanggap (Agarwal & Boora, 2010; Munusamy, 2010; Rao & Sahu, 2013; Sanjuq, 2014; Bashir *et al*., 2014; Gunarathne, 2014; Quyet *et al*., 2015; Dassanayake & Weerasiri, 2015; Ibrahim *et al*., 2015; Thai & Yuen, 2015; Baruah *et al*., 2015; Rahhal, 2015; Almubarah & Janahi, 2017; Jaiswal & Kant, 2017; Abkar & Al- Hashedi, 2017; Anjalika & Priyanath, 2018; Husnain & Rehaman, 2018). Daya tanggap adalah keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Dimensi ini menekankan perhatian dan ketepatan waktu dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah pelanggan.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya juga memiliki hasil yang menarik dalam membahas jaminan sebagai variabel yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Agarwal & Boora, 2010; Munusamy, 2010; Rao & Sahu, 2013; Gunarathne, 2014; Sanjuq, 2014 Bucak, 2014; Bashir *et al*., 2014; Quyet *et al*., 2015; Dassanayake & Weerasiri, 2015; Ibrahim *et al*., 2015; Baruah *et al*., 2015; Rahhal, 2015; Almubarah & Janahi, 2017; Abkar & Al- Hashedi, 2017; Jaiswal & Kant, 2017; Anjalika & Priyanath, 2018; Husnain & Rehaman, 2018). Jaminan didefinisikan sebagai pengetahuan karyawan tentang kesopanan dan kemampuan perusahaan dan karyawannya untuk menghasilkan kepercayaan dan keyakinan. Dengan demikian, karyawan sadar akan pentingnya menciptakan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan kesetiaan pelanggan.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

Penelitian yang menjadikan perhatian sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan telah diteliti oleh (Agarwal & Boora, 2010; Munusamy, 2010; Rao & Sahu, 2013; Sanjuq, 2014; Bashir *et al*., 2014; Gunarathne, 2014; Bucak, 2014; Ibrahim *et al*., 2015; Baruah *et al*., 2015; Dassanayake & Weerasiri, 2015; Quyet *et al*., 2015; Rahhal, 2015; Almubarah & Janahi, 2017; Jaiswal & Kant, 2017; Abkar & Al- Hashedi, 2017; Anjalika & Priyanath, 2018; Husnain & Rehaman, 2018). Perhatian berarti perusahaan memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya. Di beberapa negara, penting untuk memberikan perhatian khusus untuk ditunjukkan kepada pelanggan bahwa perusahaan melakukan yang terbaik untuk memuaskan kebutuhannya. Di dunia yang kompetitif ini, kebutuhan pelanggan meningkat dari hari ke hari dan itu adalah tugas perusahaan secara maksimal untuk memenuhi permintaannya.

Bukti fisik merupakan variabel yang banyak diuji oleh penelitian yang memfokuskan pada kepuasan pelanggan dalam industri pelayanan (Agarwal & Boora, 2010; Munusamy, 2010; Rao & Sahu, 2013; Kaura, 2013; Sanjuq, 2014; Bashir *et al*., 2014; Gunarathne, 2014; Quyet *et al*., 2015; Dassanayake & Weerasiri, 2015; Ibrahim *et al*., 2015; Baruah *et al*., 2015; Rahhal, 2015; Almubarah & Janahi, 2017; Abkar & Al- Hashedi, 2017; Jaiswal & Kant, 2017; Anjalika & Priyanath, 2018; Husnain & Rehaman, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti ini menunjukkan bahwa bukti fisik mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan meskipun ini adalah dimensi yang paling tidak penting. Penyedia layanan akan tetap ingin memastikan bahwa penampilan, seragam, peralatan, dan area kerja karyawan selalu terlihat rapi.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

2.3 Hubungan antar Variabel

2.3.1 Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan

Keandalan mengacu pada bagaimana perusahaan menepati janjinya baik dalam memberikan pelayanan berkualitas maupun menyelesaikan masalah secara akurat. Keandalan juga menciptakan kesan pertama tamu karena setiap pelanggan pasti ingin suatu perusahaan dapat diandalkan dan memenuhi keinginan mereka.

Setiap karyawan diharapkan memiliki keterampilan, kemandirian, keahlian, pengetahuan serta penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan sehingga kegiatan yang dilakukan juga akan menghasilkan bentuk layanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan buruk atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan telah diteliti oleh Agarwal & Boora (2010), Rao & Sahu (2013), Gunarathne (2014), Bashir *et al.* (2014), Quyet *et al.* (2015), Thai & Yuen (2015), Rahhal (2015), Ibrahim *et al.* (2015), Almubarah & Janahi (2017), Jaiswal & Kant (2017), Abkar & Al-Hashedi (2017) dan Anjalika & Priyanath (2018). Pada hasil penelitian Rao & Sahu (2013) menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap keandalan berada pada tingkat yang tinggi (3.93).

2.3.2 Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan

Daya tanggap adalah kemauan suatu perusahaan untuk membantu setiap pelanggannya dalam memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan cepat. Ini merupakan dimensi yang sangat penting juga karena setiap pelanggan akan merasa lebih dihargai jika mereka mendapatkan pelayanan yang paling berkualitas.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

Suatu perusahaan sangat menyadari betapa pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang disediakan. Untuk mencapai dan mewujudkan hal tersebut, daya tanggap berperan penting dalam memenuhi berbagai interpretasi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan telah diteliti oleh Agarwal & Boora (2010), Munusamy *et al.* (2010), Rao & Sahu (2013), Sanjuq (2014), Gunarathne (2014), Bashir *et al*. (2014), Quyet *et al*. (2015), Thai & Yuen (2015), Rahhal (2015), Ibrahim *et al*. (2015), Dassanayake & Weerasiri (2015), Almubarah & Janahi (2017), Jaiswal & Kant (2017), Husnain & Rehaman (2018) dan Anjalika & Priyanath (2018). Pada hasil penelitian Rao & Sahu (2013) menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap daya tanggap berada pada tingkat yang tinggi (3.98).

2.3.3 Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan

Jaminan dalam kualitas pelayanan lebih mengacu kepada karyawan suatu perusahaan. Karyawan yang baik adalah karyawan yang terampil dan dapat memperoleh kepercayaan dan keyakinan dari tamu. Jika tamu tidak nyaman dengan karyawan perusahaan, ada kemungkinan besar bahwa tamu tidak akan kembali lagi.

Kepastian atas pelayanan yang diberikan sangat diperlukan dalam setiap bentuk pelayanan. Bentuk kepastian ini sangat bergantung pada jaminan dari karyawan atau staf yang memberikan pelayanan sehingga orang akan merasakan puas dan yakin bahwa semua bentuk layanan dapat mencapai penyelesaian yang dilengkapi dengan kecepatan, akurasi, kemudahan penggunaan dan kelancaran.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan telah diteliti oleh Agarwal & Boora (2010), Munusamy *et al.* (2010), Rao & Sahu (2013), Sanjuq (2014), Bucak (2014), Bashir *et al*. (2014), Quyet *et al*. (2015), Dassanayake & Weerasiri (2015), Baruah *et al.* (2015), Almubarah & Janahi (2017), Jaiswal & Kant (2017), Abkar & Al-Hashedi (2017), Husnain & Rehaman (2018) dan Anjalika & Priyanath (2018). Pada hasil penelitian Rao & Sahu (2013) menunjukkan kepuasan tamu terhadap jaminan berada pada tingkat yang paling tinggi (4.05).

2.3.4 Perhatian terhadap Kepuasan Pelanggan

Perhatian bermaksud pada bagaimana suatu perusahaan menjaga dan memberikan perhatian khusus kepada tamunya sehingga membuat tamu merasa lebih spesial. Jika tamu merasa dirinya dikhususkan, maka kemungkinan besar tamu tersebut akan kembali lagi.

Perhatian dalam organisasi kerja sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas berdasarkan kinerja seorang karyawan. Maksud dari perhatian adalah mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, kesungguhan, kasih sayang dan pengertian.

Pengaruh perhatian terhadap kepuasan pelanggan telah diteliti oleh Agarwal & Boora (2010), Rao & Sahu (2013), Gunarathne (2014), Bucak (2014), Quyet *et al.* (2015), Dassanayake & Weerasiri (2015), Almubarah & Janahi (2017), Jaiswal & Kant (2017), Abkar & Al-Hashedi (2017), Husnain & Rehaman (2018) dan Anjalika & Priyanath (2018). Pada hasil penelitian Rao & Sahu (2013) menunjukkan kepuasan tamu terhadap perhatian berada pada tingkat yang tinggi (4.02).

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

2.3.5 Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan

Bukti fisik adalah penampilan tentang gedung, fasilitas, peralatan, karyawan dan cara berkomunikasi. Artinya, dimensi bukti fisik menciptakan kesan pertama terhadap pelanggan. Suatu perusahaan pastinya ingin menciptakan kesan pertama yang baik kepada para pelanggannya agar mereka dapat berkunjung kembali suatu hari.

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak luar seperti penampilan karyawan, sarana dan prasarana perusahaan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

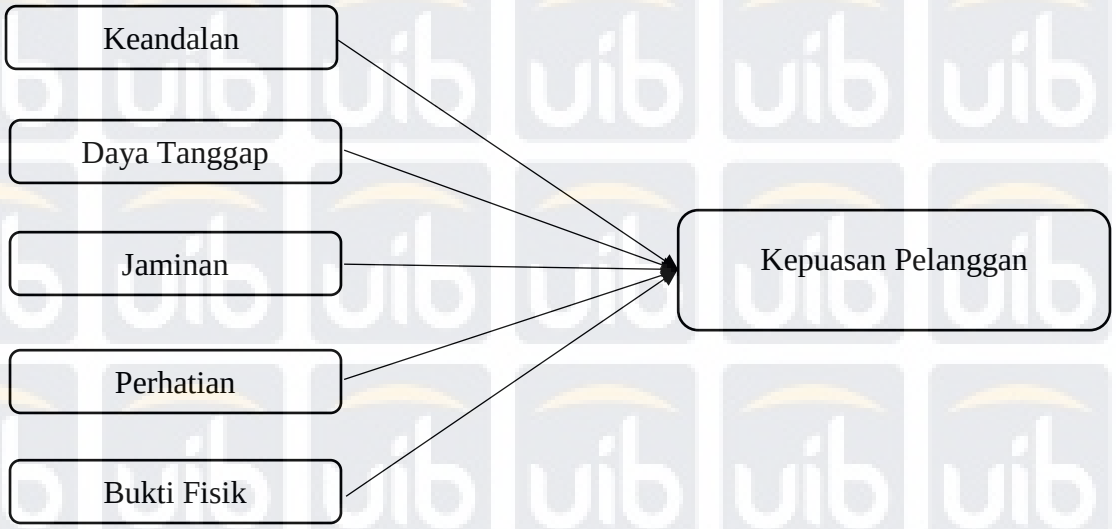
Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan telah diteliti oleh Agarwal & Boora (2010), Munusamy *et al*. (2010), Rao & Sahu (2013), Kaura (2013), Sanjuq (2014), Gunarathne (2014), Bashir *et al.* (2014), Ibrahim *et al*. (2015), Baruah *et al.* (2015), Quyet *et al*. (2015), Almubarah & Janahi (2017), Jaiswal & Kant (2017), Anjalika & Priyanath (2018) dan Husnain & Rehaman (2018). Pada hasil penelitian Rao & Sahu (2013) menunjukkan kepuasan tamu terhadap bukti fisik berada pada tingkat yang tinggi (3.92).

2.4 Model Penelitian dan Perumusan Hipotesis

Hasil kajian terhadap literatur tentang kepuasan pelanggan ditemukan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik merupakan variabel-variabel yang telah banyak diuji. Oleh karena itu, pada penelitian ini

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

variabel-variabel tersebut diuji kembali dalam kaitannya dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di bidang perhotelan. (Lihat Gambar 2.1).



Gambar 2.1 Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan, sumber: Minh *et al*. (2015)

Berdasarkan model penelitian yang digambarkan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H2 : Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H3 : Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H4 : Perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H5 : Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019