

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan perkembangan ekonomi negara ini. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor perhotelan telah menjadi salah satu sektor yang paling berkembang di Indonesia, hal ini dijelaskan dari data jumlah akomodasi menurut BPS tahun 2013-2018 yang terus bertambah setiap tahunnya. Bertambahnya jumlah akomodasi perhotelan di Indonesia, berdasarkan data dari BPS yaitu bertambah sebanyak 94% akomodasi perhotelan. Peningkatan jumlah akomodasi ini didukung dengan tingginya persentase pola konsumsi masyarakat dalam segmen hotel yaitu sebesar 19,1% BPS. Dengan meningkatnya jumlah akomodasi dan permintaan masyarakat maka setiap perhotelan tentu harus memiliki cara untuk membangun loyalitas konsumen.

Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2013 di Kota Ternate mendata jumlah hotel di Ternate sebanyak 67 hotel. Yang diantaranya berupa hotel bintang sebanyak 2 hotel dan hotel non bintang sebanyak 65. Diantara hotel-hotel tersebut terdapat hotel yang dikelola oleh Grup Perusahaan yaitu Muara Grup, di dalam Muara Grup ada tiga hotel yang di kelola yaitu Muara Hotel And Mall, Jati Hotel, dan Muara Inn Hotel. Hotel bintang yaitu Muara Hotel And Mall dan 2 hotel non bintang yaitu Jati Hotel dan Muara Inn Hotel .

Pada laporan tugas akhir ini penulis mengkaji tentang salah satu hotel yang dikelola oleh Muara Grup yaitu Muara Inn. di latar belakang hotel non bintang di kota ternate dan di kelola oleh salah satu Grup Perusahaan besar di ternate. Hotel Muara Inn berdiri sejak tahun 2018 pada tanggal 6 september oleh Bapak Hi Ismi Anas. Hotel ini memiliki lokasi yang strategis karena dekat dengan pusat kota, terdapat keluhan tamu berupa

Acnya bocor,kamar kurang bersih,sarapan yang belum jam 10 sudah habis, shower yang macet,penyediaan handuk dan sandal yang kurang, semua itu dilihat dari laman traveloka.

Berkaitan dengan hal-hal yang dijabarkan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji terkait judul **“Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Fasilitas Hotel Muara Inn.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam laporan tugas akhir ini yaitu bagaimana Kepuasan Tamu Terhadap Fasilitas Hotel Muara Inn?

1.3 Tujuan Laporan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan laporan tugas akhir ini yaitu untuk menganalisis bagaimana kepuasan tamu terhadap fasilitas

1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir

Adapun manfaat dari laporan tugas akhir ini antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan pemahaman secara teori tentang kepuasan tamu terhadap fasilitas hotel dan juga sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya baik metode penelitian laporan akhir yang berbeda.

2. Secara Praktis

Hasil laporan tugas akhir ini diharapkan menjadi pedoman dan kerangka acuan bagi Hotel Muara inn dalam mengembangkan layanan fasilitas sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan tamu.