

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pertumbuhan industri pariwisata, sektor akomodasi menjadi semakin penting dalam menyediakan layanan yang memuaskan bagi para wisatawan. Pelayanan yang berkualitas menjadi faktor utama dalam mencapai kepuasan konsumen. (Nugraha et al., 2021). Perusahaan yang menerapkan sistem kepuasan pelanggan bisa menjadikannya sebagai faktor penting untuk membangun loyalitas pelanggan. (Sulistiani, 2021). Salah satu entitas dalam sektor ini adalah Delihomestay yang memiliki peran signifikan dalam menawarkan layanan penginapan kepada tamu yang berkunjung.

Delihomestay adalah tempat penginapan di Kecamatan Medan Barat yang bertujuan memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi para tamu. Hingga saat ini, Delihomestay telah menyediakan fasilitas dan layanan berkualitas. Mempertahankan kualitas pelayanan sangat penting untuk memperoleh kepercayaan konsumen, karena keberlanjutan perusahaan bergantung pada kepercayaan konsumen. (Siahaan & Agustini, 2021). Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan tamu hotel (Saputra & Sudarsa, 2019). Apabila produk atau layanan tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Namun, jika produk atau layanan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas (Ardianti & Waluyo, 2021).

Meskipun Delihomestay telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, persaingan di industri perhotelan juga meningkat akan ada tantangan dalam memahami tingkat kepuasan dan harapan tamu terhadap layanan yang disediakan. Adapun beberapa masalah yang dialami oleh sebagian tamu di Delihomestay termasuk kurangnya kepuasan terhadap pelayanan dikarenakan kurangnya keramahan staf dan kurangnya kebersihan kamar. Kurangnya kebersihan kamar seperti sisa rambut yang masih menempel di lantai dan spreï tidur yang kurang wangi. Khususnya bagi tamu yang *check in* tanpa menggunakan aplikasi,

mereka tidak memiliki tempat untuk menyampaikan keluhan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sistem penilaian *online* bagi tamu di Delihomestay agar mereka dapat memberikan masukan dan saran kapan saja dan di mana saja. Data dari sistem tersebut akan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tamu secara menyeluruh terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem penilaian *online* menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Sistem akan membantu staff di Delihomestay dalam menganalisis tingkat kepuasan tamu, mengevaluasi efektivitas pelayanan, dan mengembangkan strategi peningkatan kepuasan tamu. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Proses pengumpulan data dari sampel tamu yang menginap di Delihomestay dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang dibagikan langsung kepada tamu dibantu dengan karyawan Delihomestay. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi-dimensi yang relevan dengan CSI, termasuk aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan. Setelah data kuesioner terkumpul maka dapat dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Erna & Handoyo, 2023). CSI digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung secara keseluruhan dengan menilai pentingnya atribut-atribut yang dimiliki produk atau layanan. (Andika & Sonata, 2022). Dan CSI sangat berguna untuk tujuan internal dari perusahaan antara lain yaitu memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan dari pelanggan (Ramadhan et al., 2021).

Metode *Customer Satisfaction Index* banyak diterapkan pada berbagai penelitian terdahulu untuk menganalisa tingkat kepuasan tamu atau pelanggan. Dalam penelitian (Harmaja et al., 2022) yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA RUDANG HOTEL BERASTAGI MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)” . Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Rudang Berastagi, sehingga hasilnya dapat menjadi panduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel tersebut di masa depan. Peneliti lainnya dari (Siahaan &

Agustini, 2021) berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (STUDI KASUS PADA BNI UNIMED)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Bank Negara Indonesia (BNI) serta Universitas Negeri Medan (UNIMED).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP PELAYANAN DI DELIHOMESTAY”. Sistem yang akan dibuat penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MYSQL. Sistem tersebut bisa digunakan secara online agar mempermudah tamu dalam memberikan kritikan dan saran terhadap pelayanan di Delihomestay.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana membangun sistem penilaian *online* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* berbasis *website*?
2. Bagaimana menerapkan metode *Cotumer Satisfaction Index* untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk membangun sistem penilaian *online* menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* berbasis *website* yang akan digunakan oleh tamu di Delihomestay.
2. Untuk mengetahui hasil analisis kepuasan tamu menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.

## 1.4 Kontribusi Penelitian

1. Memberikan kontribusi untuk membangun sistem penilaian online menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang akan membantu staff Delihomestay dalam mengetahui kepuasan tamu

2. Memberikan kontribusi untuk memfasilitasi tamu dalam memberikan masukan dan saran terhadap pelayanan di Delihomestay secara fleksibel

### 1.5 Kajian Terdahulu

Metode *Customer Satisfaction Index* banyak diterapkan pada berbagai penelitian terdahulu untuk menganalisa tingkat kepuasan tamu atau pelanggan. Peneliti pertama dari (Harmaja et al., 2022) yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA RUDANG HOTEL BERASTAGI MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)” . Penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Rudang Berastagi, dengan tujuan agar hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan pelayanan di masa mendatang.

Peneliti kedua dari (Siahaan & Agustini, 2021) berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (STUDI KASUS PADA BNI UNIMED)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Bank Negara Indonesia (BNI) serta Universitas Negeri Medan (UNIMED).

Peneliti ketiga dari (Kumenap et al., 2023) yang berjudul “Penerapan Metode Customer Satisfaction Index untuk Pengukuran Kepuasan Layanan pada Biro Promosi dan Admisi UKDLSM”. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengukur kepuasan calon mahasiswa baru terhadap layanan BPA di UKDLSM dengan cara membuat sebuah aplikasi menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI).

Peneliti keempat dari (T. A. A. Putra & Yuniawati, 2022) yang berjudul ” Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Pada Mobile Banking BMT Sakinah”. Tujuan penelitiannya adalah untuk menganalisa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Mobile Banking BMT Sakinah menggunakan customer satisfaction index(CSI).

Peneliti terakhir dari yang berjudul ” Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya”. Tujuan penelitiannya adalah untuk melakukan analisis tingkat kepuasan konsumen pada kedai kopi X di Kabupaten Tasikmalaya menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN