

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis semakin kompetitif sehingga menuntut pelaku bisnis yang siap atau tidak harus mampu menghadapi persaingan bisnis agar dapat mempertahankan kelangsungan bisnis yang dijalankan tersebut. Persaingan bisnis dapat bergerak dibidang manufaktur ataupun jasa, salah satu contoh bisnis persaingannya semakin kompetitif yang bergerak dibidang jasa adalah perhotelan.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2008: 5). Seiring dengan waktu semakin terus bertambahnya jumlah hotel dan meningkatnya permintaan pelanggan atas jasa perhotelan, menuntut para pelaku bisnis perhotelan bersaing untuk mempertahankan pelanggan, salah satunya adalah mencapai kepuasan pelanggan. Menciptakan keunggulan bersaing merupakan salah satu strategi perusahaan untuk membentuk laba dan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Deitiana, 2011: 108).

Permintaan pelanggan yang semakin banyak dan tinggi menuntut para pebisnis berlomba memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan

pelanggan. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas (Schnaars *dalam* Tjiptono, 2015: 76).

Dalam mencapai kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang harus diperhatikan adalah lokasi, harga, dan kualitas pelayanan. Perusahaan harus dapat memberikan kepada pelanggan jasa yang mempunyai nilai yang lebih tinggi seperti harga yang sebanding dengan kualitas yang diberikan, lokasi yang strategis dan pelayanan yang lebih baik dari pesaing lainnya sehingga dapat menambah jumlah pelanggan.

Lokasi yang strategi menjadi faktor pertimbangan bagi para pengguna jasa hotel dalam menentukan tempat persinggahan untuk mendatangkan pelanggan. Lokasi yang dibutuhkan oleh suatu pariwisata seperti hotel, adalah suatu lokasi yang strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis yang tinggi, yang dimaksud adalah lokasi hotel dalam hubungannya dengan bandar udara, stasiun kereta api, terminal bis, pelabuhan laut, pusat perbelanjaan atau bisnis, atraksi wisata, lingkungan hotel yang menariknya dan sebagainya (Sulastiyono, 2008: 28).

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga kompetitif (Tjiptono, 2015: 76). Harga yang di tawarkan menjadi pertimbangan bagi tiap pelanggan apakah harga yang dibayarkan sebanding dengan produk atau jasa yang akan diterima.

Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng (Kotler *dalam*

Laksana ,2008: 88). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan dari seberapa baik tingkat layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Pride dan Ferrell, 2016: 391). Pelayanan yang diberikan jika dapat memuaskan pelanggan maka pelanggan akan terus datang mengkonsumsi jasa di perusahaan tersebut sehingga meningkatkan jumlah pelanggan.

Hotel Planet Holiday adalah salah satu hotel berbintang empat di kota Batam, yang berlokasi di Jalan Raja Ali Haji, Sei Jodoh – Batam, Indonesia. Hotel Planet Holiday memiliki 22 lantai dengan kamar berjumlah 282. Berikut adalah Tabel 1.1 yang merupakan jumlah pelanggan di Hotel Planet Holiday pada bulan Maret sampai dengan Agustus 2016.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan di Hotel Planet Holiday

No	Bulan	Total Pelanggan Per Bulan
1	Maret	4854
2	April	5077
3	Mei	6026
4	Juni	4444
5	Juli	4064
6	Agustus	4583
Jumlah Pelanggan		29048

Sumber: Hotel Planet Holiday, 2016

Dari tabel 1.1 tersebut dapat dilihat jumlah pelanggan dibulan Maret sampai Mei terus mengalami kenaikan jumlah pelanggan namun dibulan Juni dan Juli mengalami penurunan dan kembali terjadi kenaikan jumlah pelanggan dibulan Agustus. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan di Hotel Planet Holiday ini mengalami kenaikan dan penurunan setiap bulannya sehingga jumlah pelanggan di hotel ini masih belum stabil. Ketidakstabilan ini terjadi karena belum

tercapainya kepuasan pelanggan, yang dipengaruhi oleh faktor lokasi, harga dan kualitas pelayanan.

Letak tata lokasi Hotel Planet Holiday bila dilihat dari sisi perjalanannya menuju tempat kuliner dan tempat wisata belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan karena masih sering adanya keluhan mengenai kurangnya strategis letak lokasi menuju ke tempat kuliner dan tempat wisata, sehingga pelanggan yang bertamu atau menginap di Hotel Planet Holiday harus mengeluarkan biaya transportasi untuk menuju lokasi yang akan dikunjungi.

Selain lokasi, harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga yang ditawarkan Hotel Planet Holiday tidak tetap, karena harga yang tersedia selalu berubah-ubah seperti selalu terdapat potongan atau penurunan harga yang berbeda sedangkan harga yang ditawarkan mencerminkan kualitas yang akan diberikan sehingga dapat menyebabkan pekiraan yang tidak sesuai dengan pemikiran pelanggan.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menentukan terpenuhinya atau tidaknya kepuasan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan terpenuhi maka pelanggan yang pernah menginap di hotel ini akan datang kembali sehingga meningkatkan jumlah pelanggan di Hotel Planet Holiday. Namun pelayanan yang diberikan Hotel Planet Holiday masih sering mendapatkan keluhan seperti pelayanan yang diberikan lambat sehingga membuat pelanggan menunggu lama, kurangnya ketelitian dari karyawan yaitu sering terjadi kesalahan dalam mentotalkan harga sehingga menimbulkan penilaian dari

pelanggan yang beranggapan bahwa kurangnya kehandalan atau kercemartan karyawan dalam melayani pelanggan.

Persaingan yang semakin kompetitif, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan pokok (Tjiptono, 2015: 75). Berdasarkan penjelasan diatas, maka Hotel Planet Holiday harus mampu memberikan lokasi, harga dan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi responden Hotel Planet Holiday terhadap pelanggan yang berstatus VIP (*Very Important Person*). Berikut tabel 1.2 daftar jumlah pelanggan yang berstatus VIP dari bulan Maret sampai Agustus :

Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan VIP di Hotel Planet Holiday

No	Bulan	Total Hunian VIP
1	Maret	42
2	April	49
3	Mei	74
4	Juni	30
5	Juli	23
6	Agustus	36
Jumlah Pelanggan VIP		254

Sumber: Hotel Planet Holiday, 2016

Berdasarkan tabel 1.2, dapat dilihat jumlah pelanggan VIP yang tidak stabil. Dibulan Maret sampai Mei terus mengalami kenaikan jumlah pelanggan VIP namun dibulan Juni dan Juli mengalami penurunan dan kembali terjadi kenaikan pelanggan dibulan Agustus.

Dari beberapa permasalahan yang terjadi di Hotel Planet Holiday, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PLANET HOLIDAY.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang dijelaskan di atas ditemukan permasalahan yang berkaitan mengenai pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Planet Holiday yaitu sebagai berikut :

1. Lokasi yang kurang strategis karena berada jauh dengan tempat kuliner dan tempat wisatawan.
2. Harga yang tersedia tidak tetap atau selalu berubah seperti penurunan harga sehingga dapat menyebabkan perkiraan yang tidak sesuai karena harga mencerminkan kualitas.
3. Pelayanan yang diberikan karyawan masih rendah seperti kurangnya kecepatan dalam melayani pelanggan, kurangnya ketelitian dan kurangnya kehandalan dalam melayani pelanggan sehingga membuat pelanggan mengeluh.
4. Kepuasan pelanggan masih belum tercapai dilihat dari segi lokasi yang masih kurang dekat dengan tempat kuliner dan tempat wisatawan, harga yang tidak tetap dan kualitas pelayanan yang masih kurang sehingga adanya keluhan dari pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Tujuan batasan masalah ini adalah untuk lebih menyederhanakan penelitian, maka penulis menentukan batasan masalah yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti hanya mengkaji variabel lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Planet Holiday.
2. Responden yang diteliti adalah responden berstatus VIP (*Very Important Person*) yang menginap di Hotel Planet Holiday.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Planet Holiday?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Planet Holiday?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Planet Holiday?
4. Apakah pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Planet Holiday?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang ingin diidentifikasi pada penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan Hotel Planet Holiday.
2. Untuk menguji pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan Hotel Planet Holiday.
3. Untuk menguji pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Planet Holiday.
4. Untuk menguji pengaruh antara lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Planet Holiday.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dengan dilaksanakannya penelitian ini dapat dilihat dari 2 aspek, yaitu:

1.6.1 Manfaat secara teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini menjadi

1. Memperoleh jawaban atas rumusan masalah mengenai pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Penambahan wawasan mengenai tentang pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menjadi sarana mengembangkan teori serta menambah wawasan mengenai lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lainnya dalam lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat secara praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan atau gambaran sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai informasi tentang lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Planet Holiday. Bagi perusahaan yaitu:

- a. Penelitian dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan tentang pentingnya lokasi, harga dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- b. Sebagai masukan dalam mengetahui kondisi apa yang dihadapi pelanggan sehingga bisa dilakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.