

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kota Batam merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Kepulauan Riau. Pada tahun 2010, Kota Batam menggelar tahun kunjungan wisata bertajuk *Visit Batam 2010 – Experience it*. Didukung oleh fasilitas hotel dan *resort* berstandar internasional serta aneka kegiatan wisata yang disusun dalam Kalender Kegiatan Kepariwisata Kota Batam, diharapkan dapat menjamin kenyamanan dan kepuasan wisatawan domestik dan mancanegara saat berkunjung ke Kota Batam. Berdasarkan informasi yang tertulis di [batampos.co.id](http://batampos.co.id) pada tanggal 31 Januari 2017 bahwa, Walikota Batam H. Muhammad Rudi, S.E., M.M yakin Kota Batam akan menjadi Kota Wisata. Tahapan dalam membangun Kota Batam menjadi Kota Wisata yaitu dimulai dari membenahi infrastruktur dan jalanan, selain itu hotel, makanan serta keamanan Kota Batam juga ikut dibenahi oleh Pemerintahan Kota.

Dengan adanya berita bahwa Kota Batam akan menjadi Kota Wisata, banyak perusahaan khususnya yang bergerak di bidang perhotelan tertarik untuk bersaing. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Setiap perusahaan berusaha untuk menetapkan harga yang terjangkau bagi konsumen untuk mendapat keunggulan dari pesaing. Konsumen pada umumnya cenderung akan memilih perusahaan yang menawarkan harga yang relatif murah. Harga merupakan salah satu pertimbangan

bagi konsumen untuk membeli produk/jasa pada suatu perusahaan (Hakim, 2016: 2).

Perusahaan melakukan beberapa cara untuk mencapai loyalitas konsumen salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Unsur penentu dalam perusahaan untuk mempertahankan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang konsumen terima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan (Yanuar, Nurul, & Budi, 2017: 68). Tingkat kualitas pelayanan tergantung kepada perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk mewujudkan kenyamanan bagi konsumen agar mempunyai mutu yang lebih dari yang diharapkan. Perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk dapat bersaing.

Salah satu strategi untuk memenangkan persaingan tersebut adalah dengan merencanakan strategi-strategi pemasaran, beberapa hal yang harus diutamakan demi keberlangsungan usahannya adalah dengan memberikan kepuasan kepada konsumen (Gulla, Oroh, & Roring, 2015: 1314). Kepuasan merupakan kesan yang didapatkan oleh konsumen atas kinerja dari perusahaan. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa tidak puas, dan jika kinerja telah melebihi dari harapan maka konsumen akan merasa puas. Dengan demikian perusahaan harus dapat memberikan kesan dan kinerja maksimal untuk memperoleh kepuasan konsumen.

Berbagai strategi dilakukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dengan harapan konsumen menjadi loyal dan tidak akan beralih ke

produk atau jasa perusahaan lain yang sejenis. Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Konsumen yang berlangganan atau melakukan pembelian secara berulang dalam jangka waktu tertentu merupakan konsumen yang loyal. Perusahaan akan mempertahankan konsumen yang loyal karena loyalitas konsumen memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan yaitu dapat meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan (Sinurat, Lumanauw, & Roring, 2017: 2232).

Hotel Puri Ksatria merupakan sebuah tempat penginapan yang terletak di Jl. Bunga Raya No.1, Lubuk Baja Kota Batam. Sebelum menjadi tempat penginapan, Hotel Puri Ksatria ini dulunya adalah tempat tinggal para perwira Tentara Nasional Indonesia. Dibandingkan dengan hotel lain di Kota Batam, bentuk bangunan hotel ini lebih menyerupai seperti komplek perumahan kecil. Hotel Puri Ksatria berdiri atas kesepakatan dari Komando Distrik Militer (Kodim) 0316/Batam dengan pengusaha dengan syarat bentuk bangunannya tidak boleh diubah. Hotel Puri Ksatria memiliki 19 kamar yaitu 12 kamar standar dan 7 kamar bertipe *deluxe*. Fasilitas yang diberikan oleh Hotel Puri Ksatria adalah TV kabel, sofa, dan shower air panas/dingin. Selain itu hotel juga dilengkapi dengan wifi, area parkir yang luas, *laundry service*, transportasi, 24 jam *receptionist*, dan sarapan yang diantar kedalam kamar dengan menu yang bervariasi.

Tarif sewa untuk menginap sangat relatif murah, untuk kamar *deluxe* Rp. 300.000,- permalam sedangkan untuk kamar standar hanya Rp. 250.000,- permalam. Sedangkan untuk anggota TNI, Hotel Puri Ksatria memberikan harga spesial dengan diskon khusus. Tamu yang berkunjung tidak hanya anggota TNI

atau turis lokal tetapi turis mancanegara juga banyak yang menginap di Hotel Puri Ksatria. Karyawan yang berkerja di Hotel Puri Ksatria berjumlah sepuluh orang, manajemen Hotel Puri Ksatria sengaja memperkerjakan sedikit karyawan yang mampu mengerjakan banyak hal. Hotel Puri Ksatria menerapkan sistem kekeluargaan yang membuat para konsumen merasa nyaman seperti rumah sendiri.

**Tabel 1. 1 Daftar harga Hotel bintang 1 di Batam**

No	Nama Hotel	Tipe Kamar	Harga
1	Puri Ksatria Batam	<i>Standard Room</i>	Rp 250.000
		<i>Deluxe Room</i>	Rp 300.000
2	Nagoya Inn Batam	<i>Standard Room</i>	Rp 333.000
		<i>Deluxe Room</i>	Rp 450.000
3	Nagoya 68 Batam	<i>Economy Room</i>	Rp 266.667
		<i>Standard Room</i>	Rp 306.667
		<i>Superior Twin Room</i>	Rp 386.667
		<i>Family Room</i>	Rp 585.667
4	Romance Hotel Batam	<i>Standard Room</i>	Rp 350.000
		<i>Superior Room</i>	Rp 380.000
		<i>Deluxe Room</i>	Rp 450.000

Sumber : pegipegi.com

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa Hotel Puri Ksatria Batam memiliki harga yang relatif murah untuk tingkatan Hotel Bintang Satu. Dengan tarif minimal Rp 250.000,- konsumen sudah dapat bermalam di Hotel Puri Ksatria Batam. Namun dengan harga yang murah Hotel Puri Ksatria juga harus dapat memberikan kinerja yang maksimal agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumen.

**Tabel 1. 2** Data Kepuasan konsumen Hotel Puri KSatria

No	Bulan	Jumlah Komplain	Perkembangan
1	Januari	29	0
2	Februari	30	1
3	Maret	28	-2
4	April	35	7
5	Mei	22	-13
6	Juni	17	-5
7	Juli	20	3
8	Agustus	15	-5

Sumber: Data Hotel Puri Ksatria Batam

Dari tabel data kepuasan diatas, masih banyak konsumen Hotel Puri Ksatria Batam yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Jumlah komplain mengalami peningkatan pada bulan april sebanyak 7 konsumen dari bulan sebelumnya sehingga jumlah komplain sebanyak 35 konsumen, pada bulan mei mengalami penurunan komplain sebanyak 13 konsumen sehingga jumlah komplain pada bulan mei berjumlah 22 konsumen. Pihak Hotel Puri Ksatria Batam selalu berusaha agar komplain dari konsumen berkurang.

Dilihat dari observasi lapangan masalah kualitas pelayanan disebabkan oleh karyawan/staff yang berkerja di Hotel Puri Ksatria Batam hanya berjumlah 10 orang. Apabila salah satu karyawan mengalami sakit atau berhalangan untuk masuk kerja, maka karyawan lain harus dapat menggantikannya sehingga karyawan tersebut harus dapat menanggapi seluruh keluhan yang disampaikan konsumen.

Untuk mampu bersaing dengan hotel lain yang lebih modern dan bertumbuh sangat cepat di Kota Batam. Hotel Puri Ksatria harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan. Harga yang terjangkau juga akan memberikan keunggulan dari pesaing. Dengan harga dan kualitas pelayanan yang diberikan, diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada setiap konsumen yang menginap di Hotel Puri Ksatria dan mempertahankan konsumen yang loyal. Dengan demikian maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pada Hotel Puri Ksatria Batam”**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan menggunakan sistem kekeluargaan masih belum dapat memuaskan konsumen.
2. Harga yang terjangkau untuk memperoleh keunggulan dari pesaing
3. Karyawan yang terbatas membuat karyawan lain harus dapat menggantikan apabila salah satu karyawan sakit atau berhalangan hadir.

### **1.3. Batasan Masalah**

Penulis membatasi masalah-masalah yang terdapat pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek Penelitian adalah konsumen Hotel Puri Ksatria Batam
2. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Puri Ksatria Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Puri Ksatria Batam?
3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas Hotel Puri Ksatria Batam?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas Hotel Puri Ksatria Batam?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Hotel Puri Ksatria Batam?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Hotel Puri Ksatria Batam?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Puri Ksatria Batam?
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas Hotel Puri Ksatria Batam?

4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas Hotel Puri Ksatria Batam?
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas Hotel Puri Ksatria Batam?

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen dan menambah kajian ilmu manajemen khususnya untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Memberikan wawasan bagi penulis mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas.

###### b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bahwa pentingnya harga dan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan dan mempertahankan loyalitas dari konsumen.

###### c. Bagi Akademis

Sebagai salah satu referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya, terutama yang meneliti tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas.