

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata yang ada di Kota Batam menjadi daya tarik wisatawan untuk datang dan berlibur, Kota Batam merupakan kota pariwisata yang memiliki keindahan panorama alam seperti pantai yang tersebar luas di beberapa wilayah di kota Batam, letaknya sangat strategis juga menjadi faktor banyaknya wisatawan asing maupun warga lokal Indoneisa yang datang ke Kota Batam untuk sejenak berlibur maupun menetap tinggal, hal yang menjadi faktor banyaknya wisatawan asing yang datang ke Kota Batam antara lain karena dekat dengan Malaysia dan Singapura. Dilihat dari banyaknya wisatawan lokal maupun mancanegara, Batam membawa peluang usaha dengan sendirinya, sehingga persaingan dalam dunia bisnis menjadi tidak terkendali, kecepatan pengembangan akan menciptakan bisnis perdagangan, para pelaku bisnis perdagangan Departemen Pariwisata, seperti agen perjalanan, hotel, dan lain-lain (Wasiman, Slitonga, & Wibowo, 2020)

Batam City Hotel merupakan hotel kasual di daerah komersial yang ramai dengan pertokoan dan tempat makan berjarak 5 km dari Bandar Udara Internasional Hang Nadim. Hotel ini beralamat di Komplek Penuin Centre Blok OB No. 1-7 Batu Selicin, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Batam City Hotel menyediakan *room service* selama 24 jam, selain itu juga menyediakan minuman selamat datang yang tersedia gratis untuk pelanggan. Apabila

layanan diberikan secara maksimal dan baik akan memungkinkan seorang pengunjung kembali menginap dan menggunakan hotel yang sama. Pemahaman perusahaan kepada konsumen yang menggunakan jasa atau produk secara berulang menciptakan interaksi yang kuat bagi perusahaan ke pelanggannya yang akan menciptakan sebuah rasa loyal oleh pelanggan (Tiong, 2018)

Permasalahan pada kualitas layanan yang terdapat di Batam City Hotel yang peneliti amati pada kolom komentar aplikasi pemesanan hotel online Agoda yang isinya mengenai sebagian pengunjung yang mengeluhkan permasalahan mereka saat menginap di Batam City Hotel, dan berdasarkan wawancara terhadap 20 orang yang pernah menginap di Batam City Hotel yang sebagian pengunjung mengeluhkan permasalahan yakni ketidaknyamanan para pengunjung mulai dari pelayanan yang diberikan *receptionist* yang kurang ramah, *receptionist* yang kurang informatif, dan pemberian solusi masalah kepada pengunjung yang tidak memuaskan, hal ini menjadi perhatian serius bagi pengelola hotel agar cepat tanggap dalam menanggapi keluhan tersebut.

Fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan pengunjungnya akan menjadi bahan pertimbangan seorang pengunjung sebelum mereka memilih tempat penginapan seperti hotel. Menurut Stevanus dalam (Erni Setyowati dan Wiyadi, 2016) faktor yang menjadi kepuasan pelanggan adalah bagaimana pengelola menyediakan fasilitas yang mudah guna memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan dengan cara mengamati kolom komentar pada aplikasi pemesanan hotel online Agoda, dan berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada 20 pengunjung Batam City Hotel yang sebagian mengalami permasalahan saat menginap yakni mengenai fasilitas yang ada di Batam City Hotel yaitu fasilitas *air conditioner* yang terdapat di kamar hotel tidak berfungsi dengan baik, hal ini dikarenakan pelanggan yang masih merasa hangat walaupun sudah menghidupkan *air conditioner*, permasalahan selanjutnya adalah fasilitas kamar yang terdapat bau rokok yang menyengat, serta pada fasilitas kamar lainnya seperti toilet tidak terdapat air panas untuk mandi. Karena tidak diperolehnya data yang menunjukkan mengenai permasalahan fasilitas yang ada di Batam City Hotel maka penulis menyimpulkan permasalahan berdasarkan kolom komentar aplikasi pemesanan hotel online Agoda dan berdasarkan wawancara kepada 20 pengunjung Batam City Hotel.

Kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang merupakan tujuan sebuah hotel dalam memberikan pelayanan yang maksimal, juga menyediakan fasilitas yang nyaman, dengan memberikan semua fasilitas yang memenuhi ekspektasi pelanggan maka kepuasan tersebut dapat memberikan citra baik bagi hotel tersebut, juga kemungkinan hotel mendapatkan pelanggan tetap. Hakikatnya, sebuah bisnis bertujuan untuk membangun sebuah rasa puas oleh konsumen (Atmaja, 2018).

Berikut tabel data keluhan yang direkap dari kotak saran yang ada di Batam City Hotel. Penggunaan data dalam penelitian ini diambil pada tahun 2019

dikarenakan data pada tahun 2020 belum bisa di publikasikan karena Batam City Hotel tutup buku pada akhir tahun 2020.

**Tabel 1. 1** Data Keluhan Pelanggan Batam City Hotel tahun 2019

No.	Month	Jumlah Keluhan
1	Jan-Feb	54
2	Mar-Apr	65
3	May-Jun	34
4	Jul-Aug	23
5	Sept-Oct	75
6	Nov-Dec	81
Total		332

**Sumber :** Batam City Hotel

Berdasarkan data dari tabel diatas, peningkatan signifikan keluhan pelanggan terjadi di bulan September sampai dengan Oktober 2019 yakni menjadi 75 jumlah keluhan yang dapat dilihat sebelumnya di periode bulan Juli – bulan Agustus 2019 hanya ada 23 keluhan. Sejalan dengan wawancara peneliti kepada pengunjung Batam City Hotel, sebagian pengunjung juga memberikan keluhan mereka pada kotak saran yang disediakan di hotel tersebut, hal ini menunjukkan ketidakpuasan pengunjung mengenai layanan dan fasilitas yang mereka dapatkan.

Permasalahan yang mendominasi mengenai kepuasan pelanggan dapat dilihat dari adanya keluhan dari pengunjung Batam City Hotel melalui kotak saran yang mana dapat dilihat dai tabel 1.1, kemudian keluhan yang dapat dilihat dari kolom komentar aplikasi pemesanan hotel online Agoda, dan berdasarkan wawancara

peneliti kepada 20 orang yang pernah menginap di Batam City Hotel yang mengeluhkan mengenai layanan yang tidak memuaskan, juga dalam hal pemeliharaan fasilitas yang kurang, yang dirasakan sebagian pelanggan, hal ini tentu menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan yang menginap di Batam City Hotel, hal ini menjadi masalah karena dengan banyaknya keluhan dari pelanggan maka menunjukkan rendahnya kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan yang menginap di Batam City Hotel, juga dapat menyebabkan kehilangan pelanggan tetapnya karena merasa tidak puas, dan berkurangnya niat pelanggan untuk kembali menginap di hotel tersebut.

Bagi sebuah hotel atau usaha penyedia jasa lainnya, membuat pelanggan merasa puas merupakan salah satu cara yang dilakukan guna mendapat pelanggan tetap dan menggunakan jasa tersebut secara berulang-ulang, hal ini dapat menjadi sumber pendapatan bagi usaha tersebut . Loyalitas pelanggan dapat tercapai apabila pelanggan mendapat kepuasan atas jasa yang mereka gunakan (Erni Setyowati dan Wiyadi, 2016).

Berikut tabel mengenai jumlah pengunjung pada Batam City Hotel periode Januari-Desember 2019.

**Tabel 1. 2** Jumlah pengunjung yang memesan kamar pada Batam City Hotel periode bulan Januari-Desember 2019.

No	Bulan	Ruangan Ditempati/dipesan
1	Januari	2.497
2	Februari	2.467
3	Maret	3.191
4	April	2.823
5	Maret	2.672
6	Juni	2.928
7	Juli	3.347
8	Agustus	3.206
9	September	3.023
10	Oktober	3.074
11	November	3.372
12	Desember	3.312
	Total	35.912

**Sumber :** Batam City Hotel

Berdasarkan tabel 1.3 terdapat jumlah yang memesan kamar hotel di Batam City Hotel periode bulan januari – bulan desember di tahun 2019, pada bulan januari sebanyak 2497 orang yang memesan kamar hotel, lalu terjadi penurunan pada bulan februari menjadi 2467 orang, peningkatan kembali terjadi pada bulan maret yakni menjadi 3191, lalu menurun kembali pada bulan april menjadi 2823 orang, menurun kembali pada bulan mei mejadi 2672, fluktuasi jumlah orang yang memesan hotel berlanjut hingga bulan desember. Hal ini dikarenakan adanya keluhan mengenai

berbagai masalah yang dirasakan pelanggan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga menjadi faktor pertimbangan bagi pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut secara berulang, oleh karena itu terjadi penurunan jumlah pelanggan yang memesan kamar.

Berdasarkan uraian masalah diatas, peneliti memutuskan melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel** ”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Setelah peneliti menguraikan latar belakang diatas, berikut permasalahan yang dapat peneliti identifikasi :

1. Pelayanan yang diberikan *receptionist* yang kurang ramah, *receptionist* yang kurang informatif, dan pemberian solusi masalah kepada pengunjung yang tidak memuaskan .
2. Fasilitas *air conditioner* yang terdapat di kamar hotel tidak berfungsi dengan baik, fasilitas kamar yang terdapat bau rokok yang menyengat, serta pada fasilitas kamar lainnya seperti toilet tidak terdapat air panas untuk mandi.
3. Keluhan mengenai menurunnya kepuasan pelanggan disebabkan oleh adanya keluhan pada kotak saran dan ulasan penilaian pada aplikasi pemesanan hotel online Agoda.
4. Menurunnya jumlah pelanggan karena adanya keluhan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan

### **1.3 Batasan Masalah**

Berlandaskan masalah diatas, pembatasan masalah dilakukan peneliti dengan tujuan agar peneliti dapat lebih berfokus pada pokok permasalahan yang terdapat pada judul. Oleh karena itu, berikut ini merupakan batasan masalah yang sudah ditentukan oleh peneliti :

1. Populasi yang peneliti ambil adalah pelanggan yang sudah pernah menginap di Batam City Hotel periode bulan Januari-Desember tahun 2019
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Objek penelitian ini dibatasi dibagian pemasaran Batam City Hotel.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang menjadi fokus perhatian peneliti di antaranya adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Batam City Hotel ?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Batam City Hotel ?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel ?



## **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Batam City Hotel.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini ekspektasikan bisa digunakan sebagai sumber pemahaman dan juga kepakaran perihal kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi masukan dan sumber referensi bagi perusahaan untuk menaikkan kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menjadi sumber referensi pembelajaran bagi pembaca dan masukan pengetahuan untuk mahasiswa/i Universitas Putera Batam.

### 3. Bagi Peneliti

Agar mendapatkan wawasan ilmu pengetahuan juga pengalaman mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.