BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia memiliki sektor pariwisata yang menarik baik wisata alam maupun keragaman kebudayaannya. Pengelolaan yang baik dan terarah diharapkan pariwisata di Indonesia mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung. Meningkatnya kunjungan ke Indonesia diharapkan dapat membantu menggerakan perekonomian nasional sehingga dapat memacu pertumbuhan perekonomian yang lebih tinggi di masa yang akan datang. Hal ini sesuai dengan Keppes No. 38 Tahun 2005 yang mengatakan bahwa seluruh sektor harus mendukung pembangunan pariwisata Indonesia. Pemerintah sudah merancangkan bahwa pariwisata harus menjadi andalan pembangunan Indonesia.

Kemajuan sektor pariwisata Indonesia, memacu provinsi-provinsi di Indonesia untuk lebih meningkatkan pengelolaan pariwisata di daerahnya masing-masing. Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang mempunyai daya tarik wisata sehingga dapat menarik banyak wisatawan berkunjung ke Jawa Barat.

Kota Bandung sebagai ibukota provinsi Jawa Barat merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati wisatawan . Besarnya minat wisatawan berkunjung ke Bandung memicu meningkatkan peluang dalam jenis berbisnis baik objek wisatanya itu sendiri maupun usaha-usaha lain yang berhubungan dengan

aktivitas wisata seperti akomodasi hotel, transportasi, kuliner dan lain sebagainya. Kemajuan sektor pariwisata ini ditunjukan dengan Tabel 1.1 yang menjelaskan mengenai perkembangan wisatawan mancanegara maupun nusantara dari tahun 2012-2015 yang datang ke Kota Bandung.

Tabel 1.1
Data Kunjungan dan Wisatawan yang Menginap ke Kota Bandung Tahun 2012-2015

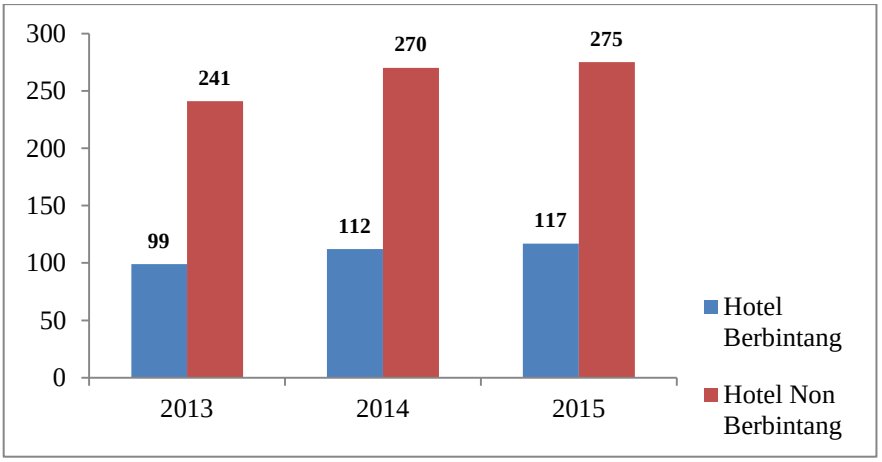
Tahun	Wisatawan yang masuk melalui pintu gerbang			(%)	Wisatawan Menginap			(%)
	Wisman	Wisnus	Total		Wisman	Wisnus	Total	
2012	176.855	5.080.584	5.257.439	-	158.848	3.354.857	3.513.705	-
2013	176.432	5.388.292	5.564.724	+ 2,8	170.982	3.726.447	3.897.295	+ 5,2
2014	180.143	5.627.421	5.807.564	+ 2,1	176.487	4.242.294	4.418.781	+ 6,3
2015	183.932	5.877.162	6.061.094	+ 2,2	130.039	3.874.453	4.004.492	- 4,9

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah wisatawan baik mancanegara maupun nusantara mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Jumlah wisatawan yang menginap di kota Bandung dari tahun 2012-2014 mengalami kenaikan, namun di tahun 2015 tercatat bahwa jumlah wisatawan menginap mengalami pengurangan sebanyak 4,9%. Hal ini terjadi atas berbagai faktor sehingga jumlah wisatawan menginap tahun 2015 mengalami penurunan.

Widyawati (2011: 74) mengatakan industri pariwisata terdapat berbagai jenis bisnis yang menunjang pariwisata yaitu salah satunya bisnis perhotelan. Hotel merupakan sarana tempat beristirahat bagi wisatawan mancanegara maupun nusantara. Kenyamanan pengunjung hotel dalam menggunakan jasa hotel merupakan persyaratan utama, sehingga para pengelola hotel harus menciptakan kenyamanan sebaik mungkin agar jasa hunian hotel dapat dipertahankan.

Industri jasa perhotelan di Bandung menurut Nunik Fadjrina (2013: 3) cenderung fluktuatif, karena tinggi rendahnya Tingkat Penghunian Kamar (TPK) sangat dipengaruhi oleh eksternal maupun internal. Faktor eksternal mencangkup faktor sosial, ekonomi dan kebijakan pemerintah. Sedangkan faktor internal seperti fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh hotel serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Bisnis perhotelan di Kota Bandung cukup ketat. Hal itu ditunjukkan dengan pertumbuhan bisnis hotel dari tahun ke tahun yang bertambah jumlahnya baik hotel berbintang maupun non berbintang. Berikut data pertumbuhan hotel di Kota Bandung tahun 2014-2015.



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung dan data diolah peneliti

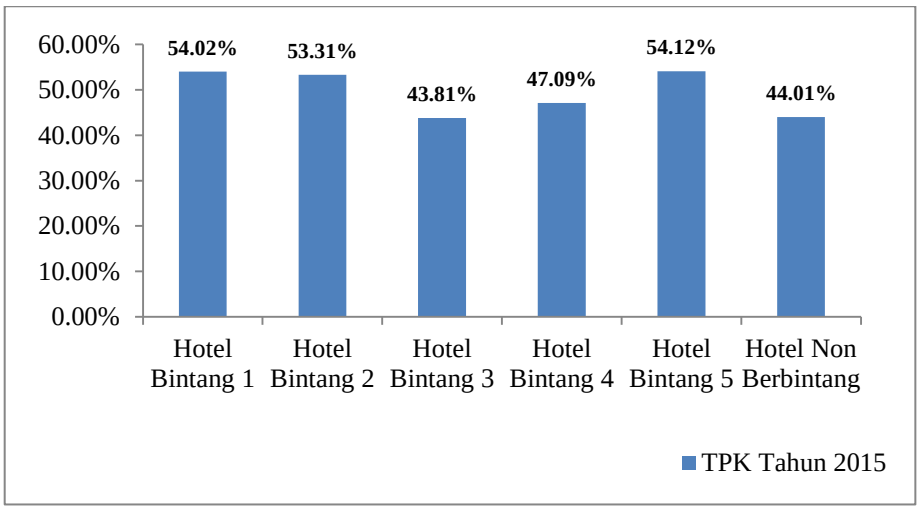
Gambar 1.1

Data Pertumbuhan Hotel di Kota Bandung Tahun 2013-2015

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa pertumbuhan hotel di Kota Bandung sangat pesat. Pada tahun 2013 hingga 2015 jumlah hotel baik hotel berbintang maupun non berbintang terus bertambah. Hal itu menyebabkan hotel-hotel di Kota Bandung harus dapat mengembangkan penawaran-penawaran dalam berbagai aspek agar dapat meningkatkan kunjungan hotel dan memberikan

kepuasan yang optimal bagi konsumen.

Berbagai hal dilakukan oleh pihak hotel dalam menaikkan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) agar dapat menarik minat pengunjung untuk menginap di hotel tersebut. Dari fasilitas yang disediakan, pelayanan terbaik, harga yang sesuai dan lain sebagainya. Berikut gambar mengenai Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di Kota Bandung tahun 2015.



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Gambar 1.2

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Kota Bandung Tahun 2015

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa Tingkat Penghunian Kamar (TPK) yang paling tinggi capaiannya di tahun 2015 adalah hotel bintang 5, disusul hotel bintang 1, lalu hotel bintang 2 dan hotel non berbintang serta hotel bintang 4. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) paling rendah capaiannya adalah Hotel Bintang 3. Hal itu menunjukkan bahwa Hotel Bintang 3 pada tahun 2015 termasuk kelas hotel yang kurang diminati oleh konsumen.

Hotel bintang 3 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) paling rendah capaian

-nya dibandingkan hotel lainnya. Hal itu disebabkan persaingan hotel bintang 3 yang cukup tinggi. Berikut data hotel bintang 3 di Kota Bandung tahun 2015 berdasarkan pengalaman yang didapat oleh tamu selama menginap.

Tabel 1.2

Data Hotel Bintang 3 di Kota Bandung Tahun 2015

No.	Nama Hotel	Alamat
1.	Ivory Hotel	Jalan Bahureksa No.3, Kota Bandung 40115
2.	Neo Hotel Dipatiukur	Jalan Dipatiukur No.72 - 74, Kota Bandung 40132
3.	Ibis Bandung Trans Studio	Jalan Jenderal Gatot Subroto No. 289, Batununggal, Trans Studio Mall, Kota Bandung, 40273
4.	New Naripan Hotel	Jalan Naripan No.31-35, Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung, 40111
5.	Favehotel Hyper Square	Jalan Pasir Kaliki No. 25 - 27, Paskal Hyper Square, Kota Bandung, 40181
6.	The 101 Bandung Dago Hotel	Jalan Ir. H. Djuanda No. 3, Dago, Coblong, Kota Bandung, 40115
7.	Ibis Style Bandung Braga	Jalan Braga No. 8, Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung, 40111
8.	Serela Cihampelas Hotel	Jalan Cihampelas No.147, Kota Bandung, 40131
9.	Serela Riau Bandung	Jl. RE Martadinata No.56, Kota Bandung, 40115
10.	Ibis Bandung Pasteur	Jalan Doktor Djunjunan No. 22, Sukabungah, Sukajadi, Kota Bandung, 40162
11.	Serela Merdeka Hotel	Jalan Purnawarman No.23, Tamansari, Bandung Wetan, Kota Bandung, 40116
12.	Noor Hotel	Jl. Madura No.6, Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, 40115
13.	Tebu Hotel	Jl. RE.Martadinata No.62, Citarum, Kota Bandung, 40115
14.	Hotel Santika	Jalan Sumatera No. 52 - 54, Kota Bandung, 40115
15.	Tune Hotel	Jl. Sumur Bandung No. 7, Dago, Coblong, Kota Bandung, 40132

Tabel 1.2 (Lanjutan)

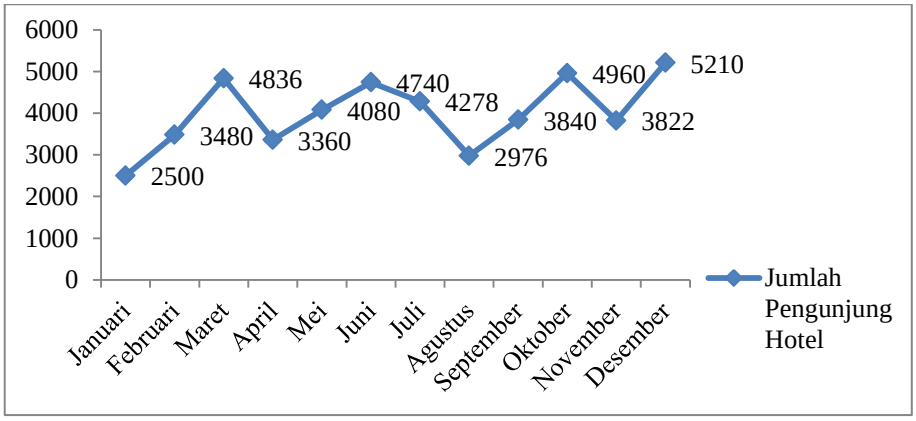
16.	Favehotel Premier Cihampelas	Jalan Cihampelas No. 129, Kota Bandung, Premier Plaza, 40131
17.	Pasar Baru Square Hotel	Jalan Otto Iskandar Dinata No. 80-89 Kota Bandung 40111
18.	BTC Fashion Hotel	Jalan Djungdjungan No. 143-149 Kota Bandung
19.	Hotel Sukajadi	Jalan Sukajadi No. 176 Sukajadi, Kota Bandung 40161
20.	Gumilang Regency Dago Hotel	Jalan Setiabudhi No.323 Kota Bandung 40154
21.	Mitra Hotel	Jalan WR. Supratman No. 98 Kota Bandung 40242
22.	D'Best Hotel	Jalan Otto Iskandar Dinata No. 460 Kota Bandung 40111
23.	The Palais Dago Hotel	Jalan Ir. H. Djuanda No. 90, Kota Bandung 40132
24.	Raffleshom Hotel	Jl. Pangarang No. 24 Dalem Kaum Kota Bandung
25.	Anggrek Shopping Hotel	Jl. RE.Martadinata No.15, Citarum, Kota Bandung, 40115
26.	Grand Pacific Hotel	Jalan Pasirkaliki No. 100, Cicendo, Kota Bandung, 40115
27.	De Batara Hotel	Jalan Cihampelas No.112, Kota Bandung 40131
28.	De Rain Hotel	Jl. Lengkong Kecil No. 76-80, Lengkong, Kota Bandung, 40261
29.	Atlantic City Hotel	Jalan Pasirkaliki No. 126 Kota Bandung 40181
30.	Fabu Hotel	Jalan Kebonjati No. 32 Kota Bandung 40181

Sumber: Tripadvisor

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa pesaing hotel bintang 3 di Kota Bandung cukup banyak. Hal itu menyebabkan persaingan di antara hotel bintang 3 sangat ketat. Pengalaman yang didapat oleh para tamu selama menginap di hotel tersebut menghasilkan urutan hotel paling diminati dari kelas hotel yang sama. Pada urutan pertama diduduki oleh Ivory Hotel dan urutan ke 30 oleh Fabu Hotel. Hal itu menjelaskan bahwa Fabu Hotel termasuk salah satu hotel yang

kurang diminati oleh konsumen dengan tingkat kepuasan tamu yang cukup rendah.

Fabu Hotel adalah salah satu hotel bintang 3 yang berlokasi di Jalan Kebonjati No.32 Kota Bandung. Hotel ini memiliki konsep bernuansa warna biru memiliki 86 kamar dan *metting room*. Fabu Hotel memiliki berbagai macam tipe kamar seperti diantaranya Superior dengan ukuran 18m^2, Deluxe dengan ukuran 20m^2, Loft dengan ukuran 24m^2 , Junior Suite dengan ukuran 27m^2 dan Suite dengan ukuran 40m^2. Fabu Hotel dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas termasuk Wi-Fi di semua kamar, restoran, café, satpam 24 jam, layanan kebersihan harian, layanan taksi, akses mudah untuk kursi, dan taman. Tingkat kunjungan Fabu hotel cenderung fluktuatif. Hal ini diakibatkan oleh ketatnya persaingan antar hotel di kota Bandung dengan adanya strategi meningkatkan kualitas pelayanan namun menuntut perusahaan agar menetapkan harga murah. Berikut data jumlah pengunjung Fabu Hotel tahun 2015.



Sumber : Hotel Fabu Bandung

Gambar 1.3

Jumlah Pengunjung Fabu Hotel

Berdasarkan Gambar 1.3 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung di Fabu hotel cenderung mengalami fluktuatif. Jumlah kunjungan paling rendah terjadi pada bulan januari dan jumlah kunjungan paling tinggi di Fabu Hotel terjadi pada bulan desember. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah tingkat kepuasan tamu di Fabu hotel yang masih dianggap kurang maksimal sehingga dapat mempengaruhi jumlah kunjungan hotel yang cenderung naik-turun.

Tingkat kepuasan tamu yang rendah dapat disebabkan oleh berbagai macam hal yang dapat ditunjukkan oleh konsumen. Salah satunya adalah dengan melakukan sistem keluhan. Jumlah keluhan yang diterima pihak Fabu hotel cukup banyak dan beragam. Berikut data mengenai jumlah keluhan di Fabu Hotel pada tahun 2015.

Tabel 1.3

Jumlah Keluhan Fabu Hotel

Bulan	Keluhan	Persentase
Januari	12	0,48%
Februari	15	0,43%
Maret	20	0,41%
April	18	0,54%
Mei	10	0,25%
Juni	22	0,46%
Juli	21	0,49%
Agustus	17	0,57%
September	20	0,52%
Oktober	23	0,46%
November	21	0,55%
Desember	20	0,38%
Total Keluhan	**219**	**0,45%**

Sumber: Fabu Hotel Bandung

Berdasarkan Tabel 1.3 di halaman sebelumnya menunjukkan keluhan yang masuk di Fabu Hotel sepanjang tahun 2015. Keluhan yang masuk cenderung fluktuatif, artinya tingkat kepuasan tamu kurang baik sehingga hal itu menjadi perhatian penuh bagi pihak hotel karena yang diutamakan dalam bisnis perhotelan salah satunya adalah kepuasan tamu. Jenis keluhan yang diterima pihak hotel sangat beragam seperti pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, fasilitas yang disediakan, lingkungan hotel, makanan yang disajikan, kelengkapan sarana hotel, dan lain sebagainya.

Mengungkap lebih jauh fenomena-fenomena yang terjadi di Fabu Hotel maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang berkunjung ke Fabu Hotel. Berikut hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 1.4

Hasil Penelitian Pendahuluan di Fabu Hotel

No.	Dimensi	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Total
1.	Keputusan Pembelian	Anda memilih Fabu Hotel karena menyediakan berbagai tipe kamar	6	12	9	3	-	30
		Anda datang 1 sampai 3 kali dalam setahun	4	12	13	1	-	30
		Anda menyewa kamar hotel lebih dari satu.	3	17	10	-	-	30
2.	Kepuasan Konsumen	Anda merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.	2	8	11	6	3	30
		Anda sangat senang dengan fasilitas yang diberikan.	2	4	14	8	2	30
		Anda	5	9	12	4	-	30

Tabel 1.4 (Lanjutan)

		merekomendasikan Fabu Hotel kepada orang lain.						
3.	Loyalitas	Anda akan menggunakan kembali jasa Fabu Hotel	4	10	10	6	-	30
		Anda tidak akan berpindah ke jasa hotel lain.	4	12	9	4	1	30
4.	Citra Perusahaan	Fabu Hotel sudah sangat terkenal	2	12	11	5	-	30
		Fabu Hotel memiliki citra yang sangat baik	5	10	6	8	1	30

Sumber: Pengolahan Data Peneliti (2016)

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi di Fabu Hotel. Hasil penelitian pendahuluan mengungkapkan masalah tertinggi yang terjadi di Fabu Hotel adalah tingkat kepuasan konsumen yang rendah. Hal itu dibuktikan dengan jawaban pengunjung mengenai pelayanan yang diberikan yaitu 33% merasa puas dan 67% merasa kurang puas. Selain itu, jawaban pengunjung mengenai fasilitas yang disediakan yaitu 20% merasa puas dan 80% merasa kurang puas. Sedangkan mengenai konsumen akan merekomendasikan Fabu Hotel kepada orang lain responden menjawab 46% akan merekomendasikan dan 54% tidak akan merekomendasikan.

Faktor-faktor yang diduga menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan konsumen di Fabu Hotel, maka peneliti kembali melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang berkunjung ke Fabu Hotel. Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 1.5

Hasil Penelitian Pendahuluan Mengenai Faktor- Faktor yang Diduga Menyebabkan Rendahnya Kepuasan Tamu di Fabu Hotel

No.	Dimensi	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Total
1.	Kualitas Pelayanan	Karyawan sangat sigap dalam memberikan pelayanan.	2	10	14	3	1	30
		Karyawan menanggapi keluhan dengan sangat cepat.	3	9	12	6	-	30
2.	Produk	Penampilan kamar yang disediakan Fabu Hotel sangat menarik	8	9	13	-	-	30
		Kualitas kamar yang disediakan Fabu Hotel sangat bersih	7	11	12	-	-	30
3.	Harga	Harga yan ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan	3	9	12	4	2	30
		Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan	4	8	15	3	-	30
4.	Lokasi	Lokasi Fabu Hotel sangat strategis	8	10	12	-	-	30
		Fabu Hotel sangat mudah dijangkau oleh kendaraan	9	12	9	-	-	30
5.	Promosi	Iklan yang dilakukan melalui internet sangat menarik minat Anda	6	11	8	5	-	30
		Anda datang ke Fabu Hotel berdasarkan rekomendasi orang lain	2	14	10	2	2	30
6.	*People*	Karyawan memiliki penampilan yang rapi	6	12	12	-	-	30
		Karyawan memberikan informasi yang jelas	4	13	10	3	-	30
7.	Proses	Proses *check in* dan *check out* yang sangat mudah	4	9	14	3	-	30

Tabel 1.5 (Lanjutan)

		Proses pembayaran yang sangat mudah	7	7	16	-	-	30
8.	Bukti Fisik	Desain interior Fabu Hotel sangat menarik	6	13	10	1	-	30
		Lingkungan kamar yang sangat bersih	7	13	10	-	-	30

Sumber: Pengolahan Data Peneliti (2016)

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Fabu Hotel. Masalah tertinggi dari hasil penelitian pendahuluan menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Fabu Hotel dianggap kurang optimal. Hal itu dibuktikan dengan jawaban pengunjung mengenai kesigapan karyawan yaitu 40% setuju dan 60% kurang setuju. Sedangkan mengenai kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan tamu pengunjung menjawab 37% setuju dan 63% kurang setuju. Dan diperkuat dengan hasil observasi bahwa hal itu terjadi dikarenakan berbagai faktor salah satunya karyawan lalai dalam melayani tamu sehingga masih dianggap kurang sigap dan sering terjadi *miscommunication* antara karyawan dengan tamu sehingga karyawan kurang cepat dalam menanggapi keluhan tamu. Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang diduga menyebabkan rendahnya kepuasan tamu yaitu harga. Hasil penelitian pendahuluan mengenai kesesuaian harga dengan pelayanan responden menjawab 37% setuju dan 63% menjawab kurang setuju. Dan mengenai kesesuaian harga dengan fasilitas yang disediakan responden menjawab 40% setuju dan 60% kurang setuju. Hal itu diperkuat dengan hasil observasi yang menyatakan bahwa harga masih dianggap belum sebanding dengan pelayanan dan fasilitas hotel.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel semestinya melebihi pelayanan yang diharapkan konsumen dan hal itu berlangsung pada saat konsumen sedang menikmati pelayanan hingga sesudah terjadi transaksi.Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya (2015) dimana kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil pendahuluan penelitian menunjukkan selain kualitas pelayanan, faktor lainnya adalah harga. Harga yang ditawarkan perusahaan Fabu Hotel masih kurang sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Harga dilihat dari sudut pandang konsumen seringkali digunakan sebagai indikator nilai. Apabila produk menerapkan harga yang tinggi maka konsumen pun memiliki presepsi dan harapan yang tinggi pula. Manfaat yang diterima harus melebihi harapan konsumen karena jika tidak, maka konsumen akan merasa kurang puas. Hubungan harga terhadap kepuasan konsumen diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Rendy Gulla, Sem George Oroh dan Ferdy Roring (2015) bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan dan harga yang diterapkan di Fabu Hotel dianggap kurang maksimal. Harapan tamu terhadap pelayanan dan harga yang ditetapkan pihak hotel dengan kinerja hotel tidak berbanding lurus dan hal itu menyebabkan tingkat kepuasan tamu hotel masih rendah. Hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Bob Foster (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Tamu Fabu Hotel Bandung)".**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengindentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut.

1. Penurunan jumlah wisatawan menginap yang berkunjung ke Kota Bandung tahun 2015.
2. Persaingan bisnis perhotelan di Bandung sangat ketat.
3. Hotel Bintang 3 memiliki Tingkat Penghunian Kamar (TPK) yang paling rendah.
4. Fabu Hotel menduduki peringkat ke-30.
5. Jumlah pengunjung tamu Fabu hotel cenderung fluktuatif.
6. Perkembangan jumlah keluhan hotel fluktuatif.
7. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tamu

masih rendah.

8. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal.
9. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan kurang sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Fabu hotel.
2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai harga yang dilakukan oleh Fabu hotel.
3. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen di Fabu hotel.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Fabu hotel secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Fabu hotel.
2. Tanggapan konsumen mengenai harga yang dilakukan oleh Fabu hotel.
3. Tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen Fabu hotel.

4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Fabu hotel secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat berbagai pihak juga dapat berguna bagi yang membacanya terutama bagi yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

1.4.1 Kegunaan Praktisi

Dari hasil penelitian ini peneliti berharap memberikan manfaat kepada pihak-pihak:

1. Bagi Peneliti
   a. Peneliti dapat mengetahui permasalah yang terjadi seperti permasalahan kualitas pelayanan di Fabu hotel.
   b. Peneliti dapat mengetahui strategi penerapan harga yang dilakukan oleh Fabu hotel.
   c. Peneliti dapat memperoleh hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Fabu hotel.
2. Bagi Perusahaan
   a. Perusahaan dapat menentukan strategi yang tepat dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa dilakukan oleh Fabu hotel.
   b. Perusahaan diharapkan dapat menerapkan harga yang sesuai bagi konsumen Fabu hotel.

c. Perusahaan juga diharapkan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Fabu hotel.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini peneliti berharap memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut.

a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran.
b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan diskusi dan wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.