

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia memiliki sektor pariwisata yang menarik baik wisata alam maupun keragaman kebudayaannya. Maka dengan pengelolaan yang baik dan terarah diharapkan pariwisata di Indonesia mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung. Seiring dengan meningkatnya kunjungan ke Indonesia diharapkan dapat membantu menggerakkan 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. Apalagi pemerintah sudah merencanakan 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 memacu 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.

Perkembangan dunia perhotelan dalam upaya penyediaan jasa akomodasi pariwisata di Indonesia semakin hari semakin menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Menurut Hilda B Alexander (2013) dalam Forum Online Kompas menyebutkan bahwa perkembangan industri properti perhotelan di Indonesia dipengaruhi oleh faktor alternatif ketertarikan destinasi wisata (kota), pembangunan infrastruktur yang membaik, serta inovasi-inovasi wisata itu sendiri.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2011 tanggal 31 September 2011 Pasal 1, “Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran”. Jawa Barat khususnya di kota Bandung industri perhotelan semakin berkembang dengan pesat. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh semakin berkembangnya sektor-sektor pariwisata, sebagai contoh wisata kuliner, dan wisata belanja. Namun, wisata alam dan udara yang sejuk tidak kalah menarik bagi para wisatawan, sehingga tidak sedikit dari mereka yang memilih Kota Bandung sebagai tempat untuk berlibur di akhir pekan.

Kepala Bidang Pemasaran Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, Kenny Dewi Kanasari mengatakan, pada saat ini Kota Bandung merupakan Kota yang sering dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun internasional. Sehingga

tren kunjungan wisatawan di Kota Bandung meningkat. Kunjungan rata-rata wisatawan tersebut rata-rata tinggal di Bandung selama 5 hari (kompas, 2014).

Berikut merupakan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Bandung.

Tabel 1.1
Data Kunjungan dan Wisatawan yang Menginap
ke Kota Bandung Tahun 2012 sampai dengan 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

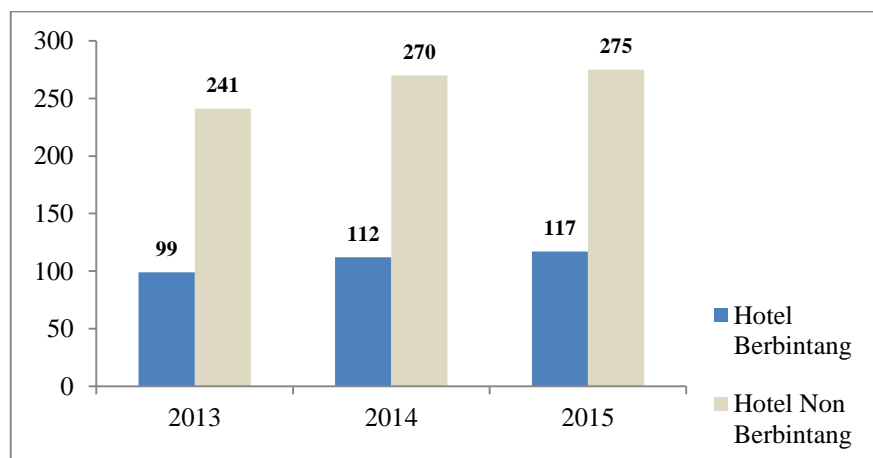
Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah wisatawan baik mancanegara maupun nusantara mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Jumlah wisatawan yang menginap di kota Bandung dari tahun 2012 sampai dengan 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 mencakup 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

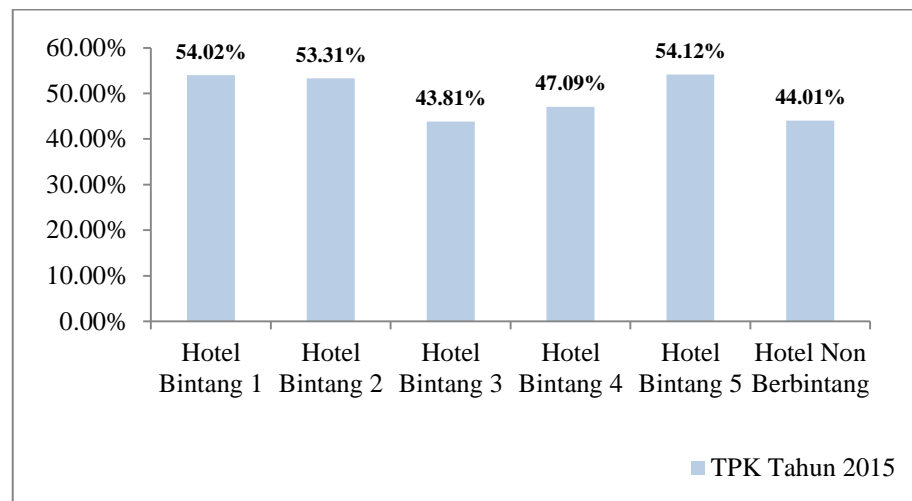
Gambar 1.1

Data Pertumbuhan Hotel di Kota Bandung Tahun 2013 sampai dengan 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.	Ottenville Boutique	Jalan Doktor Otten No. 6, Cihampelas, Bandung 40171
3.	Anggrek Shopping Hotel	Jalanl. LL. RE Martadinata (Riau) No.15, Bandung 40115
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, Cobleng, 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 Djuanda 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.	Meize Hotel Bandung	Jalan Sumbawa No. 7, Riau, Bandung 40113

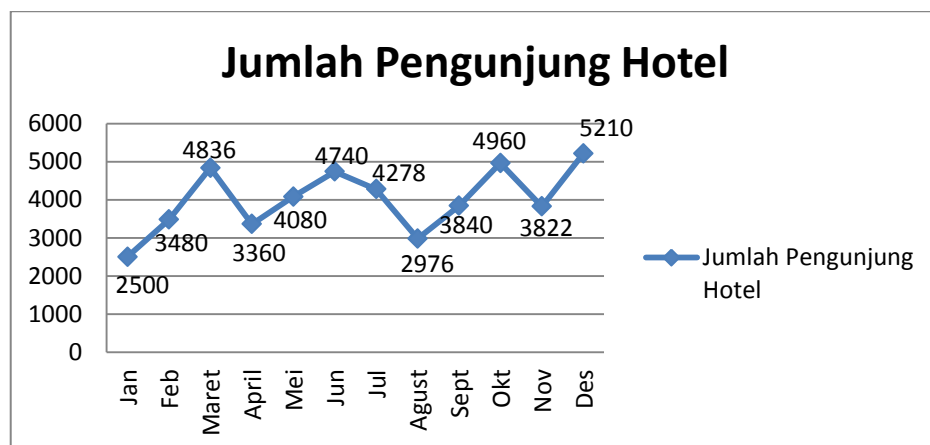
15.	Tune Hotel	Jl. Sumur Bandung No. 7, Dago, Coblong, Kota Bandung, 40132
16.	Favehotel Premier Cihampelas	Jalan Cihampelas No. 129, Kota Bandung, Premier Plaza, 40131
17.	Pasar Baru Square Hotel	Jalan Otto Iskandar Dinata No. 80-89 Kota Bandung 40111
18.	BTC Fashion Hotel	Jalan Djungdjungan No. 143-149 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.	Bumi Bandhawa Hotel	Jalan Konstitusi I no.16, Dago 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 18m², Deluxe dengan ukuran 20m², Loft dengan ukuran 24m², Junior Suite dengan ukuran 27m² dan Suite dengan ukuran 40m². Fabu Hotel dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas termasuk Wi-Fi di semua kamar, restoran, cafe, 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.

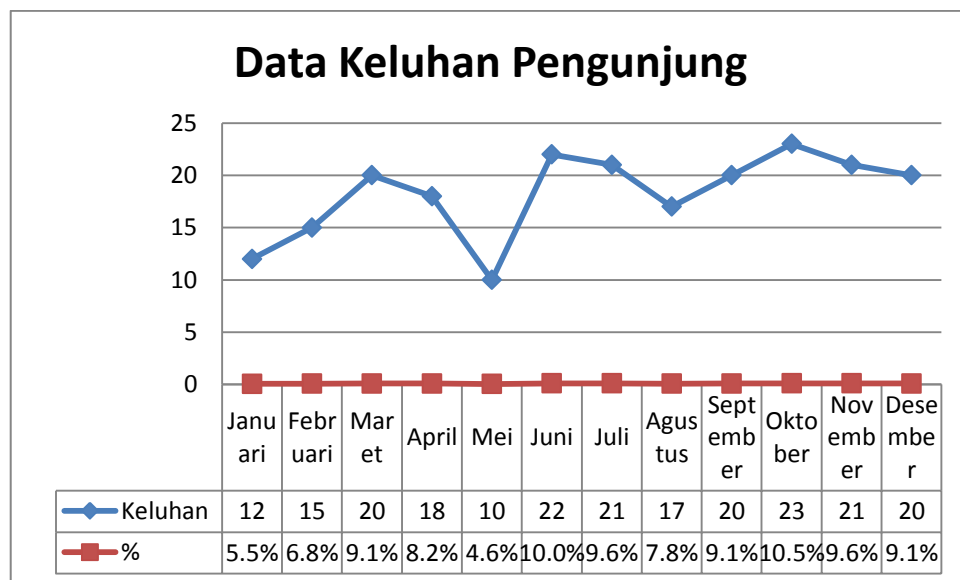


Sumber : Hotel Fabu Bandung (2015)

Gambar 1.3

Jumlah Pengunjung Fabu Hotel

Berdasarkan gambar 1.3 pada halaman sebelumnya menunjukkan bahwa terjadi naik turunnya jumlah tamu secara signifikan yang menginap di hotel tersebut. Selama bulan Januari sampai dengan bulan Desember jumlah tamu menginap cenderung mengalami penerunan. Pada bulan maret jumlah tamu hotel sempat mengalami kenaikan namun kembali mengalami penurunan pada bulan April. Hal ini di sinyalir disebabkan karena ketidakpuasan pelanggan atau kurang puasanya pelanggan terhadap Hotel Fabu Bandung, 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-keluhan yang diterima pihak Fabu hotel cukup banyak dan beragam. Berikut data keluhan di Fabu Hotel Tahun 2015.



Sumber : Hotel Fabu Bandung (2015)

Gambar 1.4
Data Keluhan Fabu Hotel

Berdasarkan Gambar 1.4 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.

Melihat penyebab fenomena yang terjadi, penulis juga melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden secara acak kepada tamu Fabu Hotel Bandung . Penelitian pendahuluan tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan menyebabkan kepuasan konsumen yang berdampak pada menurunnya tingkat penjualan di Fabu Hotel Bandung. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah bauran pemasaran. Fabu Hotel Bandung adalah usaha yang bergerak di bidang jasa yang tidak hanya menjual produk tetapi juga memberikan *service* kepada kosumen dalam proses pembelian produk. Berikutnya ini adalah tabel dari survey awal yang dilakukan peneliti dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden.

Dari hasil survey awal yang peneliti lakukan, ditemukan faktor penyebab menurunnya jumlah pengunjung hotel , dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.3
Hasil Penelitian Prasurvey

NO	PERNYATAAN	JAWABAN					TOTAL
		SS	S	KS	TS	STS	
	HARGA (PRICE)						
1	Tarif harga yang anda keluarkan sesuai dengan fasilitas yang tersedia	-	10%	17%	73%	-	100%
2	Tarif layanan yang ditawarkan Hotel Fabu Bandung lebih murah dari hotel lain	13%	47%	27%	10%	-	100%
3	Harga yang ditawarkan Hotel Fabu Bandung dapat bersaing dengan Hotel lain yang berada di sekitar Bandung.	7%	73%	20%	-	-	100%
	BUKTI FISIK (PHYSICAL EVIDENCE)						
4	Desain eksterior dan interior Hotel Fabu dapat menarik konsumen lain selain anda	13%	63%	23%	-	-	100%
5	tersedia fasilitas parkir yang memadai	-	27%	73%	-	-	100%
6	Kelengkapan peralatan (hardware) kantor seperti komputer, mesin ketik manual, mesin hitung dan lain-lain sehingga mempercepat proses pelayanan administrasi	33%	67%	-	-	-	100%
7	fasilitas keluarga (kolam renang, restoran, café dan taman) yang nyaman	23%	30%	47%	-	-	100%
	KEPUASAN						
8	anda merasa puas dengan fasilitas yang ada di Hotel Fabu Bandung	-	20%	80%	-	-	100%
9	anda merasa puas dengan pelayanan yang ada di Hotel Fabu Bandung	17%	73%	10%	-	-	100%
10	anda puas atas pelayanan karyawan hotel saat melakukan reservasi kamar	3%	83%	13%	-	-	100%

Sumber : hasil penelitian 2016

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa pada Tabel 1.3 di atas dapat dilihat terdapat masalah. Masalah tersebut digambarkan dengan persentase untuk setiap pernyataan dari Tamu Hotel. Dari dimensi harga 73% tamu Hotel menyatakan kurang setuju jika tarif harga yang dikeluarkan sesuai dengan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan. Sedangkan bukti

fisik ditunjukkan dengan 73% Tamu Hotel menyatakan Kurang setuju terhadap fasilitas tempat parkir yang dimiliki oleh Hotel Fabu karena kurang memadai atau kurang luas faktanya tempat parkir yang tersedia sempit. Selain itu pada kepuasan 47% Tamu Hotel Fabu Hotel Bandung menyatakan tidak setuju jika fasilitas keluarga seperti restoran, cafe, kolam renang dan taman yang nyaman.

Hasil dari proses evaluasi pasca konsumsi tersebut berupa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pengkonsumsian suatu produk maupun jasa. Agar perusahaan dapat memenangkan persaingannya, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada konsumennya melalui harga dan bukti fisik yang sesuai dengan harapan konsumen

Berdasarkan penjelasan diatas, artinya kepuasan konsumen mempunyai hubungan yang erat terhadap sikap konsumen dalam menilai kepuasan, dimana harga dan bukti fisik merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pasca pembelian produk atau jasa. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “ **Pengaruh Harga (tarif) dan Bukti Fisik (physical evidence) terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Pengunjung Hotel Fabu Bandung).**”

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap variabel harga (tarif) dan Bukti Fisik (physical deviden) terhadap kepuasan konsumen.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka masalah yang timbul diidentifikasi 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 harga yang diberikan masih kurang maksimal.
8. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa bukti fisik yang ditawarkan kurang sesuai dengan fasilitas yang disediakan
9. Dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tamu masih rendah.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari uraian latar belakang penelitian seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai harga (tarif) di Fabu Hotel Bandung.
2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai Bukti Fisik (physical evidence) yang ditawarkan di Fabu Hotel Bandung.
3. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan di Fabu Hotel Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh harga (tarif) dan Bukti Fisik (physical evidence) terhadap kepuasan pelanggan di Fabu Hotel Bandung secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Tanggapan konsumen mengenai harga (tarif) yang ditawarkan di Fabu Hotel Bandung.
2. Tanggapan konsumen mengenai Bukti Fisik (physical evidence) di Fabu Hotel Bandung..
3. Tanggapan konsumen mengenai kepuasan di Fabu Hotel Bandung.
4. Besarnya Pengaruh harga (tarif) dan Bukti Fisik (physical evidence) terhadap kepuasan pelanggan di Fabu Hotel Bandung secara simultan dan parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penulis diatas. Hasil dari penulisan ini di harapkan dapat berguna baik secara akademis maupun praktis :

1.4.1 Kegunaan Teoritis / Akademis

1. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap literatur manajemen pemasaran mengenai pengembangan teori yang berkaitan dengan harga, bukti fisik dan kepuasan konsumen.
2. Bagi para peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis / Empiris

- 1). Bagi penulis
 - a. Bagi penulis penelitian ini merupakan pengalaman berharga dan sebagai bahan latihan bagi penulis dalam memperoleh informasi tentang perhotelan dan pelayanan yang diberikan oleh Fabu Hotel kepada para tamu.
 - b. Dengan adanya sebuah penelitian yang dilakukan peneliti dapat diharapkan mampu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti sendiri .
 - c. Bagi penulis penelitian ini dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi

universitas pasundan dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis.

- d. Bagi peneliti untuk mengetahui penerapan harga dan bukti fisik yang laksanakan oleh pihak Fabu Hotel Bandung.
- e. Melatih kemampuan penulis tentang pengalaman dunia kerja sehingga akan menciptakan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan dapat mendewasakan perilaku dan pemikiran.

2). Bagi Fabu Hotel Bandung

Penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran – saran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam harga, bukti fisik terhadap kepuasan Konsumen.