

BAB I

PENDAHULUAN

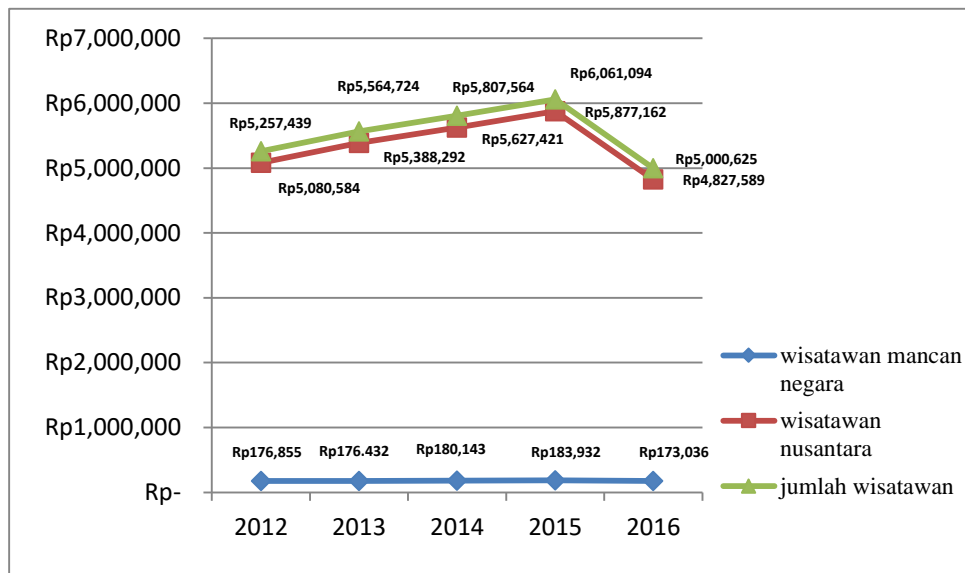
1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepariwisataan menjadi salah satu aset terbesar negara dan berguna untuk meningkatkan devisa dan dapat memperluas kesempatan kerja. Bidang pariwisata saat ini menjadi pusat perhatian untuk berbagai negara dalam mempromosikan kebudayaan, tempat wisata, dan makanan khas yang ada di negara tersebut. Sama halnya Indonesia juga meningkatkan nilai kepariwisataan yang ada dengan mempromosikan kota-kota yang ada diseluruh Indonesia.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia dan merupakan kota terbesar di Jawa Barat sekaligus menjadi ibu kota Provinsi. Kota Bandung merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya menurut jumlah penduduk. Kota Bandung hingga saat ini menjadi tujuan wisata bagi banyak wisatawan. Beragam jenis wisata tersedia di Kota Bandung seperti wisata belanja, wisata kuliner, wisata budaya, dan berbagai tempat wisata rekreasi dan alam.

Pemerintah Kota Bandung memberikan perhatian bagi perkembangan kepariwisataan Kota Bandung dengan tujuan memperoleh dampak positif dari industri pariwisata seperti jalan untuk menuju objek wisata yang tentunya akan berdampak bagi pemasukan pendapatan daerah. Kota Bandung merupakan kota yang sering dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun internasional. Hotel adalah salah satu tempat yang sangat dibutuhkan bagi wisatawan.

Pada gambar 1.1 adalah data mengenai perkembangan jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung melalui pintu gerbang kedatangan pada tahun 2012-2016:



Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Gambar 1.1

Perkembangan Wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2012-2016

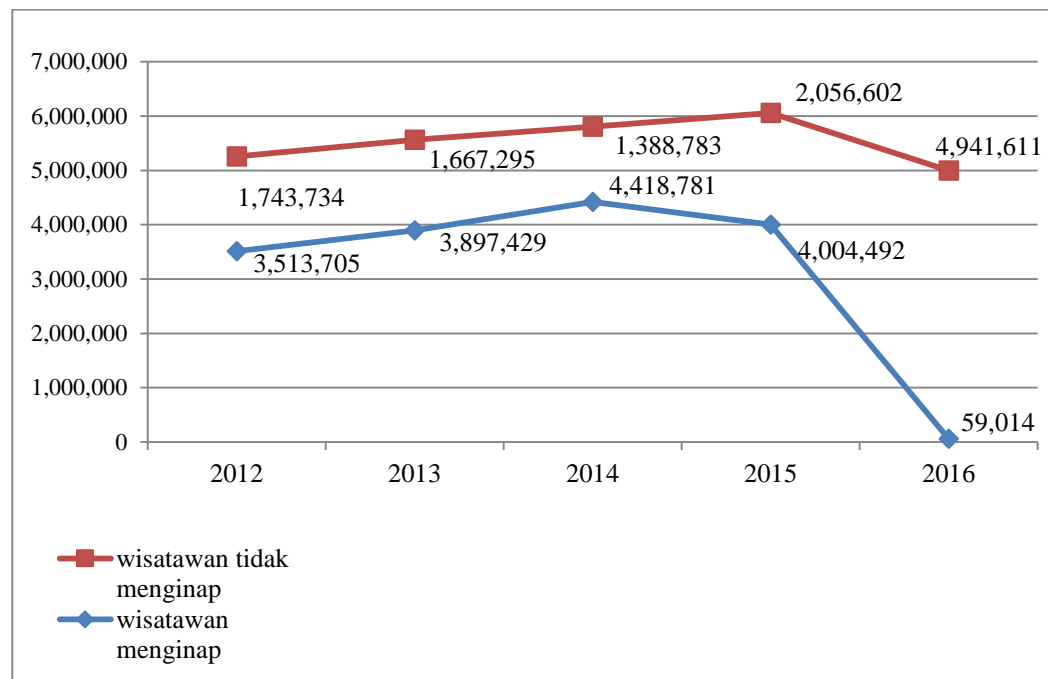
Berdasarkan Gambar 1.1 diatas menunjukkan perkembangan jumlah wisatawan Nusantara dan wisatawan mancanegara yang datang ke Kota Bandung terus meningkat setiap satu bulan bahkan mungkin akan berubah pada ssetiap tahunnya. Sejak tahun 2012 perkembangan wisatawan sebanyak 5.257.439 jiwa, tahun 2013 meningkat sebanyak 5.564.724 jiwa, tahun 2014 meningkat sebanyak 5.807.564 jiwa, tahun 2015 meningkat sebanyak 6.061.094 jiwa, dan tahun 2016 menurun menjadi 5.000.625 jiwa. Menurut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang telah disahkan oleh BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Bandung, wisatawan yang datang berkunjung ke Kota Bandung disebabkan oleh banyak faktor.

Popularitas Kota Bandung dapat meningkatkan devisa dan menjadikan Kota Bandung sebagai salah satu pilihan tujuan wisata domestik maupun mancanegara, sehingga Pemerintah Kota Bandung lebih banyak menarik wisatawan untuk datang ke Kota Bandung.

Banyak kota-kota di Indonesia yang bergantung banyak dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan domestik maupun mancanegara tersebut. Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh organisasi non-pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu salah satunya Kota Bandung sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang maupun jasa.

Jumlah wisatawan di kota Bandung yang terus meningkat pada setiap tahunnya memicu pertumbuhan tempat-tempat penginapan yang ada di kota Bandung. Wisatawan terbanyak yang berkunjung ke Kota Bandung adalah dari Jakarta dan sekitarnya, biasanya hanya sekedar berbelanja dan menikmati kuliner di Kota Bandung. Wisatawan dari Jakarta yang melakukan perjalanan selama lebih dari satu hari sebagian menginap di Bandung. Berbeda dengan yang dari luar Kota Bandung yang jauh dan saat *long weekend*, sehingga tren kunjungan wisatawan di Kota Bandung terus meningkat, namun pada tahun 2016 mengalami penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung.

Pada gambar 1.2 adalah data perkembangan wisatawan yang menginap dan wisatawan tidak menginap di Kota Bandung pada tahun 2012-2016 :



Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bandung

Gambar 1.2
Perkembangan Wisatawan Menginap dan Wisatawan Tidak Menginap di Kota Bandung Tahun 2012-2016

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa wisatawan yang berkunjung dan tidak menginap di Kota Bandung mengalami peningkatan di setiap tahunnya, sedangkan pada wisatawan yang berkunjung dan menginap mengalami penurunan pada tahun 2015 sebanyak 4.004.492 jiwa. Pada tahun 2016 mengalami penurunan yang sangat besar sebanyak 59.014 jiwa wisatawan yang berkunjung dan menginap. Dibandingkan pada tahun 2014 sebanyak 4.418.781 jiwa. Menurut Badan Statistik Indonesia perkembangan wisatawan yang berkunjung dan menginap di Kota Bandung menurun disebabkan oleh banyak faktor yang mempengaruhi dan tidak lepas dari peran pemerintah yang kurang baik dalam mempromosikan hotel untuk wisatawan menginap.

Kota Bandung sebagai tujuan wisata memiliki segalanya, dari wisata belanja yang menyediakan aneka *fashion*, *cafe* dan restoran yang unik dengan pilihan berbagai jenis makanan dan minuman yang tersedia, serta pilihan objek pariwisata yang bervariasi dan menarik. Selain itu Kota Bandung juga memiliki beberapa ruang publik seperti museum, gedung pertunjukan dan galeri diantaranya Gedung Merdeka, tempat berlangsungnya konferensi tingkat tinggi Asia-Afrika, Museum Geologi Bandung, dan lain sebagainya. Selain banyak museum atau tempat-tempat bersejarah di Kota Bandung untuk menambah wawasan apabila wisatawan berkunjung ke tempat-tempat tersebut, Kota Bandung juga memiliki beberapa kawasan yang menjadi taman kota, selain berfungsi sebagai paru-paru kota juga menjadi tempat rekreasi bagi masyarakat sekitar dan wisatawan. Sehingga para wisatawan dapat memilih tempat wisata yang sesuai dengan keinginannya.

Pada saat akhir pekan khususnya pada saat libur panjang, banyak warga dari luar Kota Bandung berkunjung. Sehingga memfasilitasinya diperlukan sarana dan prasarana yang dapat menambah kenyamanan para wisatawan yang berkunjung di Kota Bandung. Guna menghadapi dan melayani para wisatawan domestik maupun mancanegara perhatian yang besar dari pemerintah di bidang perhotelan dapat mendukung perkembangan pariwisata di Indonesia. Maka dari itu hotel memegang fungsi penting dalam kepariwisataan terhadap penyediaan jasa penginapan, makanan dan minuman, dan juga fasilitas lainnya yang disediakan. Pada tabel 1.1 adalah jumlah penginapan atau hotel dan jumlah kamar hotel menurut klasifikasinya di Kota Bandung tahun 2018 :

Tabel 1.1
Jumlah Penginapan/Hotel dan Jumlah Kamar Hotel menurut Klasifikasinya di
Kota Bandung Tahun 2018

NO	KLASIFIKASI	JUMLAH POTENSI	JUMLAH KAMAR
1	Bintang 1	10	382
2	Bintang 2	25	1.500
3	Bintang 3	42	3.507
4	Bintang 4	32	3.651
5	Bintang 5	18	2.464
7	Non Bintang	218	6.041
Jumlah		345	17.545

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam data BPS

Dari data Badan Pusat Statistika diatas jumlah penginapan dan hotel di Kota Bandung tersebut, dapat terlihat bahwa Kota Bandung memiliki penyedia jasa akomodasi penginapan yang memadai untuk mengakomodasi setiap yang datang ke Kota Bandung baik wisatawan domestik atau mancanegara dengan total kamar yang tersedia sebanyak 17.545 kamar. Data tersebut juga didukung oleh pernyataan dari perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kota Bandung. Tingkat perkembangan hunian hotel berbintang di Kota Bandung mengalami kenaikan yang baik.

Meningkatnya wisatawan di Kota Bandung semakin banyak pula penginapan yang ada di Kota Bandung dari mulai yang tidak ber-bintang sampai dengan penginapan atau hotel bintang lima. Untuk itu wisatawan-wisatawan yang menginap di Hotel dapat memilih lokasi tempat penginapan yang sesuai keinginan pengunjung dengan fasilitas yang memuaskan. Perkembangan Hotel bintang tiga di Kota Bandung yang semakin banyak membuat persaingan yang semakin ketat

untuk meningkatkan inovasi yang lebih baik lagi. Berikut Hotel-Hotel Bintang tiga yang terdapat di Kota Bandung :

Tabel 1.2
Hotel Bintang Tiga di Kota Bandung tahun 2017

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.	Angrek Shopping Hotel	Jalan. 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
6.	The 101 Bandung Dago Hotel	Jalan Ir. H. Djuanda No. 3, Dago, Coblong, Kota Bandung, 40115
7.	Ibis Style Bandung	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 Punawarman No. 23, Tamansari, Bandung Wetan, Kota Bandung, 40116
12.	Noor Hotel	Jalan Madura No.6, citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung 40115
13.	Tebu Hotel	Jl. RE. Martadinata No. 62, Citarum, Kota Bandung
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 Djungjungan No. 143-149 Kota Bandung
19.	Hotel Sukajadi	Jalan Sukajadi No. 176 Sukajadi, Kota Bandung 40154
20.	Gumilang Regrency 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 40132
23.	The Palais Dago Hotel	Jalan Ir. H Djuanda No. 90, Kota Bandung 40132
24.	Raffleshom Hotel	Jl. Pangaran No. 24 Dalem Kaum Kota Bandung
25.	Bumi Pandhawa Hotel	Jalan Konstitusi I No. 16. Dago Bandung 40115
26.	Grand Pasific Hotel	Jalan Pasirkaliki No. 100, Cicendo, Kota Bandung, 40115
27.	De Bantara 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.	Regata Hotel	Jl. DR. Setiabudhi No. 35, Pasteur, Sukajadi, Kota Bandung 40161
31.	Grand Tjokro Bandung	Jalan Cihampelas No. 211-217, Cipaganti, Coblong Kota Bandung, 40131
32.	Tavello Hotel	Jl. DR. Setiabudhi No. 268, ledeng, Cidadap, Kota Bandung 40143
33.	Cinnamon Hotel Boutique Syariah	Jl. DR. Setiabudhi No.300, Ledeng, Cidadap, Kota Bandung 40154
34.	Geulis Boutique Hotel	Jl. Ir. H. Djuanda No. 129, Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung 40132
35.	Moxy Hotel Hotel Bandung	Jl. Ir. H. Djuanda No. 69, Tamansari Bandung Wetan, Kota Bandung 40116
36.	Geary Hotel	Jl. Kebon Kawung No. 12, Pasirkaliki, Cicendo, Kota Bandung 40171
37.	Fabu Hotel	Jl. Pasirkaliki No. 126 Kota Bandung 40181
38.	Neo Hotel	Jl. Dipatiukur No. 72-74, Lebakgede, Coblong, Kota Bandung 40132
39.	Sany Rosa Hotel	Setiabudhi, Jl. Hegarmanah No. 2A, Cidadap, Kota Bandung 40141
40.	Hotel California Bandung	Jl. Wastukencana No. 48, Tamansari, Bandung Wetan, Kota Bandung 40116

Sumber : Tripadvisor

Tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa pesaing hotel bintang 3 (tiga) 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 paling diminati dari kelas hotel yang sama.

Hotel California Bandung adalah salah satu hotel bintang 3 yang berlokasi di Jl. Wastukencana No. 48, Tamansari, Bandung Wetan, Kota Bandung 40116. Hotel California hanya memiliki 60 kamar, dan memiliki *type* yang berbeda-beda pada setiap kamarnya. Sesuai klasifikasi Hotel Bintang Tiga di Kota Bandung menyediakan fasilitas dan sarana seperti jumlah kamar standar (minimum 30 kamar), terdapat minimum 2 kamar *suite*, kamar mandi di dalam, luas kamar standar, kamar memiliki *toilet* sendiri, kamar dilengkapi dengan (AC), tersedia Restoran yang menawarkan hidangan pada saat sarapan, makan siang, dan makan malam, memiliki *valet parking*.

Hotel California Bandung memiliki tiga tipe kamar yang berbeda-beda, klasifikasi yang ada di Hotel California Bandung menyediakan beberapa tipe kamar yaitu ada Suite Room 20 kamar, Executive Room 10 kamar, dan Deluxe Room 30 kamar. Namun ada beberapa fasilitas yang tidak tersedia di Hotel California Bandung ini seperti Jumlah kamar relatif terbatas, adanya kebijakan *non Smoking*, ruang meeting relatif kecil, tidak ada fasilitas seperti kolam renang, *gym*, *business center*, *ballroom*, dan lahan parkir yang disediakan Hotel California sangat terbatas. Hal ini yang menghambat kepuasan konsumen karena kurangnya sarana atau fasilitas fisik yang disediakan oleh Hotel California ini sangat terbatas.

Hotel California mengutamakan pelayanan yang memadai dan menetapkan harga sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, sehingga hotel ini dapat bersaing dengan hotel-hotel bintang tiga yang sejenis yang ada di Kota Bandung.

Harga yang diberikan oleh Hotel California Bandung sudah sesuai dengan ketentuan ataupun peraturan harga yang berlaku, sehingga harga yang diberikan dengan hotel bintang tiga yang lain tidak ada perbedaan yang terlalu jauh. Pada tabel 1.3 adalah harga kamar Hotel California Bandung :

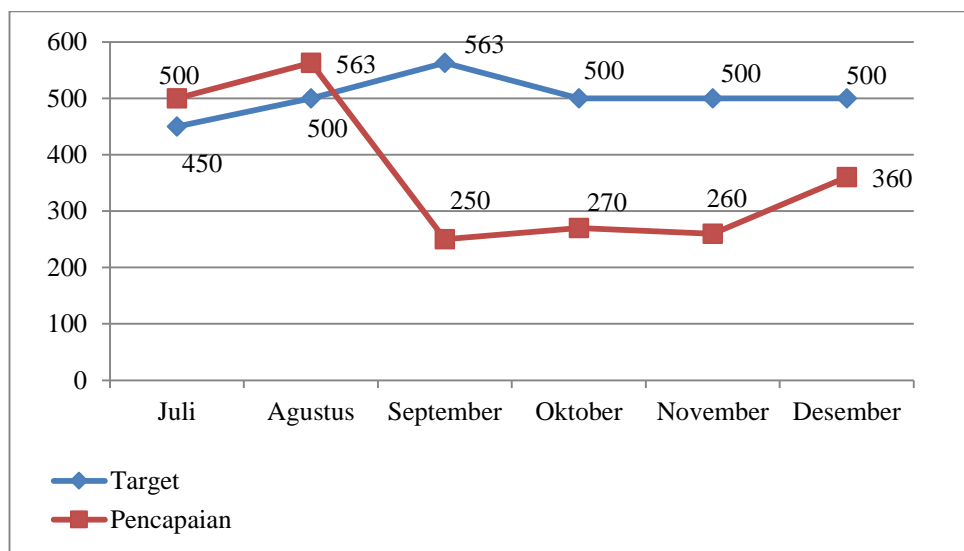
Tabel 1.3
Tipe Kamar dan Harga Kamar Hotel California Bandung

DESKRIPTION	PUBLIS RATE		FIT				BOTTOM
	/++	/NET	BAR1	BAR2	BAR3	BAR4	
DELUXE	1,400,000	1,694,000	762,300 DISC 55%	847,000 DISC 50%	931,700 DISC 45%	1,016,400 DISC 40%	677,600 DISC 60%
EXECUTIVE	1,700,000	2,057,000	822,800 DISC 60%	925,650 DISC 55%	1,028,500 DISC 50%	1,131,350 DISC 45%	719,950 DISC 65%
SUITE	2,000,000	2,420,000	968,000 DISC 60%	1,089,000 DISC 55%	1,210,000 DISC 50%	1,331,000 DISC 45%	847,000 DISC 65%

Sumber : Hotel California Bandung

Hotel California Bandung memiliki 3 (tiga) tipe kamar yang di setiap BAR memiliki harga yang berbeda, pada *Publish rate* (/++) pada setiap kamarnya belum termasuk pajak didalamnya dan pada (/Net) harga keseluruhan kamar sudah termasuk pajak. Pada *Fit* memiliki beberapa Bar yaitu untuk membedakan harga Bar1 untuk harga *weekday*, Bar2 untuk harga *weekend*, Bar3 untuk harga

long weekend, dan Bar4 untuk harga hari besar seperti hari natal, tahun baru. Pada setiap bar Hotel California Bandung menyediakan diskon yang berbeda-beda di setiap tipe kamarnya dan Hotel California Bandung juga menyediakan harga *bottom* harga tersebut apabila Bar1 kosong atau konsumen kurang dan konsumen meminta potongan harga. Ada juga diskon member yang disediakan Hotel California yang bekerja sama dengan kantor-kantor atau perusahaan yang membutuhkan kamar dalam jumlah banyak untuk kebutuhan bisnis atau pekerjaan. Hal ini di berikan untuk membuat konsumen loyal dan dapat berkunjung kembali.



Sumber : Hotel California Bandung

Gambar 1.3
Data Hunian Kamar
Bulan Juli – Desember 2017

Data hunian kamar Hotel California Bandung bulan Juli – Desember 2017 memiliki penurunan *occupancy* yang drastis terjadi pada bulan Agustus ke September jumlah hunian yang terjual sebanyak 250 kamar, berbeda dengan bulan

Agustus tingkat hunian kamar sebanyak 563 kamar yang terjual. Adapun pada bulan Desember tingkat hunian kamar meningkat sebanyak 360 kamar tetapi belum mencapai target yang di tentukan oleh Hotel California yaitu penjualan sebanyak 500 kamar dalam satu bulan.

Berdasarkan tingkat hunian kamar terlihat bahwa jumlah tamu yang menginap mengalami penurunan, penurunan jumlah tamu yang menginap tentunya harus diantisipasi oleh pihak hotel dengan melakukan penyelidikan mengenai penyebab jumlah tingkat hunian kamar yang terus menurun. Pihak hotel telah menetapkan target minimum tingkat hunian yaitu 500 tamu namun dalam kenyataannya jumlah pelanggan yang menginap tidak sesuai target yang telah ditetapkan. Pelanggan dalam hal ini merupakan komunitas yang heterogen yang berasal dari latar belakang sifat, kebiasaan, daerah, budaya, dan tingkat ekonomi.

Dengan dilatar belakangi oleh teori penelitian sebelumnya, dan fenomena masalah tersebut, maka penurunan dalam tingkat okupansi pada empat bulan terakhir di tahun 2017 di identifikasi oleh kurangnya kualitas jasa, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh Hotel California Bandung kurang memenuhi kebutuhan pelanggan, dan juga disebabkan oleh beberapa faktor lain kurangnya sarana fisik fasilitas yang disediakan kurang memenuhi kebutuhan pelanggan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Swastha (2013:121) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya omzet dibagi menjadi dua faktor yaitu: pertama

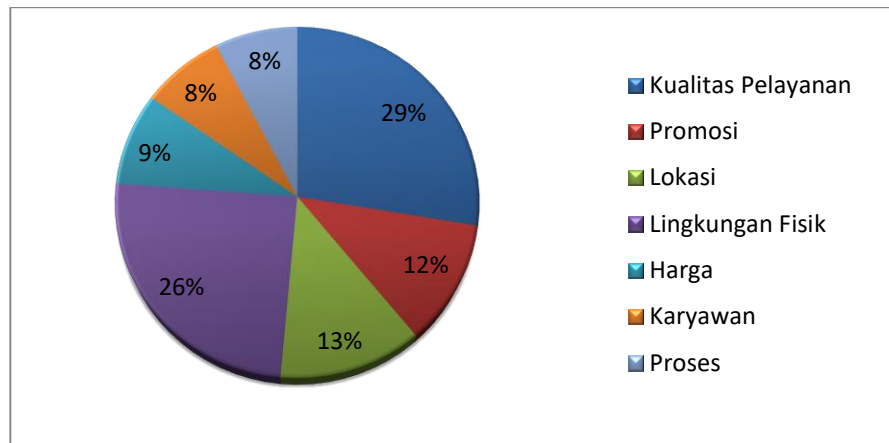
adalah faktor internal (faktor yang dikendalikan oleh pihak perusahaan) diantaranya:

kemampuan perusahaan mengelola produk yang akan dipasarkan, kebijaksanaan harga dan promosi yang digariskan perusahaan serta kebijaksanaan untuk memilih perantara yang digunakan, yang kedua adalah faktor eksternal (faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh pihak perusahaan) diantaranya: perkembangan ekonomi dan perdagangan baik nasional maupun internasional, kebijakan pemerintah di bidang ekonomi, perdagangan dan moneter dan suasana persaingan pasar.

Dengan dilatar belakangi oleh teori, penelitian sebelumnya, dan fenomena masalah tersebut, maka penurunan dalam tingkat okupansi pada tahun 2017 diidentifikasi oleh kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel California Bandung, dan juga disebabkan oleh beberapa faktor lain kurangnya kualitas jasa yang disediakan masih dibawah standar, dan sarana fisik fasilitas yang disediakan kurang memenuhi kebutuhan pelanggan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen menginap di Hotel California Bandung.

Karena pada tahun 2017 tingkat hunian kamar di Hotel California Bandung menurun dan dapat tersaingi oleh hotel-hotel bintang tiga yang baru. Peneliti melakukan pra survei kepada tamu yang menginap di Hotel California Bandung. Dapat dilihat dari hasil pra survei yang peneliti lakukan di temukan faktor-faktor yang dominan yang memperlihatkan bahwa adanya masalah yang

dapat tersaingi oleh hotel-hotel bintang tiga yang baru di Bandung. Berikut adalah hasil pra survei :



Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2018

Gambar 1.4
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan di Hotel California Bandung, memperlihatkan bahwa dari 30 responden dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen menginap di Hotel California Bandung yaitu kualitas jasa dengan presentase 29%, dari hasil penelitian awal yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel California Bandung kurang baik dan masih menjadi masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan, seperti kamar yang disediakan sangat sedikit menyebabkan adanya komplain dari pelanggan apabila *booking* kamar yang *full*. Hal ini mengakibatkan pelanggan baru harus menunggu terlebih dahulu pelanggan sebelumnya *cek out* .

Promosi dengan presentase 12%, hasil pra survei menunjukkan bahwa pelanggan tidak memperlakukan promosi yang ditawarkan oleh Hotel

California Bandung. Lokasi dengan presentase 13%, hasil pra survei menunjukkan bahwa pelanggan tidak mempermasalahkan kualitas jasa yang telah di berikan oleh Hotel California Bandung untuk pelanggan.

Dari hasil pra survei terdapat pelanggan yang menyatakan kurangnya bukti fisik (*physical evidence*) dalam segi fasilitas yang disediakan oleh Hotel California Bandung dengan presentase 26%. Faktor yang selanjutnya yaitu harga dengan presentase 9%, pelanggan tidak mempermasalahkan harga yang ditawarkan oleh Hotel California Bandung. Karyawan dengan presentase 8%, pelanggan tidak mempermasalahkan karyawan, pelanggan beranggapan bahwa karyawan Hotel California sangat ramah dalam melayani pelanggan dengan baik. Proses dengan presentase 8%, pelanggan tidak mempermasalahkan proses pada Hotel California Bandung.

Penelitian yang disesuaikan dengan pra survei di Hotel California Bandung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan pertama yang besar pengaruhnya, hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan dinyatakan kurang memuaskan dikarenakan menurut pelanggan pelayanan yang di berikan oleh Hotel California Bandung kurang sigap dalam melayani pelanggan, karyawan kurang memahami keinginan pelanggan sehingga membuat pelanggan menilai pelayanan yang telah diberikan oleh Hotel California Bandung kurang

maksimal. Karena Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perhotelan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

Berdasarkan hasil pra survei faktor dominan ke dua adalah Bukti Fisik (*physical evidence*), menunjukkan bahwa kurangnya sarana yang disediakan oleh Hotel California Bandung masih perlu diperhatikan dengan baik. Karena faktor Bukti fisik (*physical evidence*) pada Hotel California Bandung menunjukkan tidak tersedianya kolam renang untuk pelanggan, ruang makan yang di sediakan sangat kecil, tidak tersedianya tempat untuk olah raga atau *gym*, dan lahan parkir yang disediakan untuk pelanggan sangat terbatas. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan terhadap Bukti Fisik (*physical evidence*) yang disediakan oleh Hotel California Bandung.

Menciptakan produk yang berkualitas perlu adanya perencanaan agar produk yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen dan fasilitas yang disediakan dengan hasil yang baik. Serta tercapai tujuan perusahaan dimana produk yang dihasilkan dapat diterima dan sesuai dengan

kebutuhan pelanggan dan juga pelanggan dapat merasakan kepuasan dalam menikmati fasilitas yang disediakan hotel, karena produk merupakan titik sentral dari kegiatan pemasaran.

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa memerlukan kualitas jasa yang baik. Kualitas jasa ini akan berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen yang akan menginap pada Hotel California Bandung.

Berdasarkan fenomena diatas yang berkaitan dengan tingkat hunian kamar, promosi, kualitas jasa, pelayanan, lingkungan fisik, harga, karyawan dan proses yang disediakan oleh Hotel California Bandung maka didapatkan informasi adanya masalah pada kualitas pelayanan, dan bukti fisik (*physical evidence*) yang masih rendah dimana sangat erat hubungannya terhadap kepuasan konsumen menginap di Hotel California Bandung.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelanggan Hotel California Bandung dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Bukti Fisik (*Physical Evidence*) Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel California Bandung”**. (survei pada pelanggan Hotel California Bandung)

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pada sub bab ini akan diperjelas pokok permasalahan yang muncul dalam penelitian ini, sehingga dapat dirumuskan masalah yang diteliti.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Pada saat ini Hotel merupakan kebutuhan utama para wisatawan domestik atau mancan negara apabila hendak berlibur ataupun tugas kantor
2. Perkembangan wisatawan mancan negara dan wisatawan nusantara yang datang ke kota Bandung mengalami penurunan pada tahun 2016
3. Perkembangan wisatawan menginap di kota Bandung mengalami penurunan pada tahun 2016
4. Perkembangan Hotel Bintang tiga di kota Bandung semakin meningkat membuat persaingan semakin ketat
5. Okupansi Hotel California Bandung yang masih rendah
6. Rating yang di miliki Hotel California Bandung yang rendah
7. Pada bulan Juli-Desember tahun 2017 data hunian kamar mengalami penurunan atau tidak mencapai target yang ditetapkan perusahaan
8. Hasil survei pendahuluan kualitas pelayanan yang diberikan Hotel California Bandung kurang optimal
9. Hasil survei pendahuluan menunjukkan sarana Bukti Fisik (*physical evidence*) Hotel California Bandung kurang memadai atau tidak sesuai kebutuhan konsumen
10. Berdasarkan hasil survei data jumlah hunian kamar yang disediakan oleh Hotel California masih kurang

11. Hasil survei awal menunjukkan bahwa persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa, kualitas pelayanan dan bukti fisik (*physical evidence*) yang dimiliki hotel california bandung masih rendah

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Hotel California Bandung.
2. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai sarana bukti fisik (*physical evidence*) pada Hotel California Bandung.
3. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai kepuasan di Hotel California Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, dan bukti fisik (*physical evidence*) terhadap kepuasan konsumen di Hotel California Bandung secara parsial maupun simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sesungguhnya untuk mengetahui mengenai jawaban yang dikehendaki dalam rumusan masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis sebagai berikut :

1. Tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Hotel California Bandung.

2. Tanggapan pelanggan mengenai bukti fisik (*physical evidence*) terhadap kepuasan pelanggan di Hotel California Bandung.
3. Tanggapan pelanggan mengenai kepuasan di Hotel California Bandung.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, dan bukti fisik (*physical evidence*) terhadap kepuasan pelanggan di Hotel California Bandung secara parsial dan simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian berguna baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi sarana informasi dan sebagai referensi untuk penelitian lainnya. Selain itu dapat dijadikan sebagai suatu perbandingan antara teori dalam penelitian dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya dan mempraktekan ilmu yang didapat didalam perkuliahan dalam dunia kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat khususnya berkaitan dengan beberapa aspek, diantaranya :

- a. Penulis dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan di Hotel California Bandung.
- b. Penulis dapat melihat dan merasakan secara langsung bukti fisik (*physical evidence*) yang tersedia di Hotel California Bandung.
- c. Penulis dapat mengetahui dan melihat langsung penjelasan tentang kepuasan konsumen di Hotel California Bandung.

2. Bagi perusahaan

- a. Agar perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel California Bandung.
- b. Agar perusahaan mempertimbangkan sarana bukti fisik (*physical evidence*) yang disediakan Hotel California Bandung.
- c. Agar perusahaan mengetahui kepuasan konsumen menginap di Hotel California Bandung.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan, pengalaman dan membuka paradigma baru bagi pembaca mengenai pentingnya promosi, kualitas pelayanan dan sarana fisik fasilitas terhadap keputusan tamu menginap.