

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Usaha perhotelan mulai tumbuh pesat seiring dengan kemajuan dunia pariwisata. Perkembangan dunia perhotelan dalam 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 pariwisata (kota), perkembangan infrastruktur yang membaik, serta inovasi-inovasi atraksi wisata destinasi wisata itu sendiri.

Industri hotel merupakan industri jasa campuran (*hybrid*) dimana barang dan jasa ditawarkan dengan proporsi yang sama antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan staff/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Seiring berjalannya waktu

fungsi hotel mengalami peningkatan, yaitu digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching produk baru, dan tak jarang pula hotel digunakan untuk sarana berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas.

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 hotel, transportasi, kuliner, dan lain sebagainya, berikut data jumlah wisatawan asing maupun domestik yang datang ke kota Bandung periode tahun 2013-2017 sebagai berikut.

Tabel 1.1

Jumlah Wisatawan Mancanegara Dan Domestik Di Kota Bandung Tahun 2013-2017

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Domestik	
2013	176.855	5.080.584	5.257.439
2014	176.432	5.388.292	5.564.724
2015	180.143	5.627.421	5.807.564
2016	183.932	5.877.162	6.061.094
2017	173.036	4.827.589	5.870.625

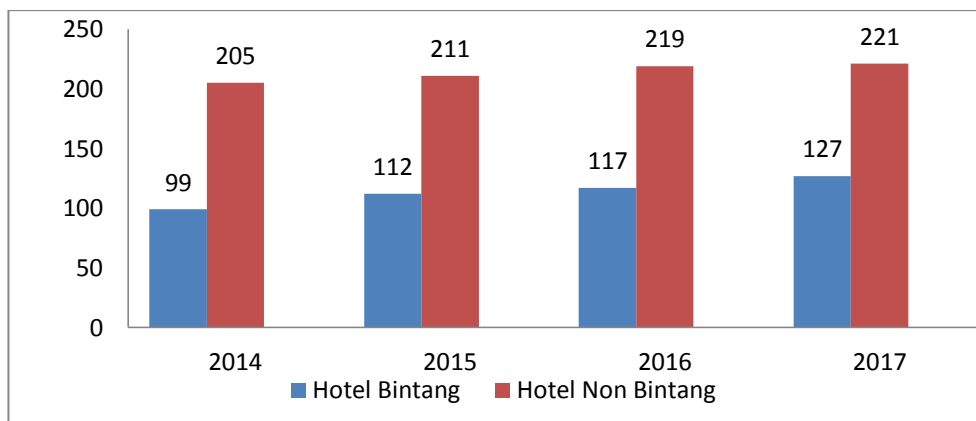
Sumber/Source : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah wisatawan baik mancanegara maupun nusantara mengalami peningkatan dari tahun ketahunnya. Tercatat jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung pada periode tahun

2013-2017 mencapai 28.561.446, namun ditahun 2017 tercatat bahwa jumlah kunjungan wisatawan mengalami pengurangan sebanyak 2,7% dari tahun sebelumnya. Hal ini terjadi atas berbagai faktor sehingga jumlah wisatawan tahun 2017 mengalami penurunan. Peluang usaha perhotelan selain memberikan keuntungan bagi para pelaku usaha juga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung telah mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No.10 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan kepariwisataan yang di dalamnya mengatur usaha pendirian hotel. Dengan adanya peraturan ini memudahkan bagi para pelaku usaha untuk membuka bisnisnya khususnya dibidang perhotelan. Berikut data pertumbuhan hotel di Kota Bandung tahun 2014-2017.

Tabel 1.2

Data Pertumbuhan Hotel di Kota Bandung Tahun 2014-2017



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung dan data diolah peneliti

Berdasarkan Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa pertumbuhan hotel di Kota Bandung terus meningkat. Pada tahun 2014 hingga 2017 jumlah hotel

baik hotel berbintang maupun non berbintang terus bertambah. Pada tahun 2014 hotel berbintang di kota Bandung sebanyak 99 hotel mengalami peningkatan 2-3% sampai pada tahun 2017 dengan total jumlah 127 hotel. 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. Berikut data hotel berbintang/bintang 3 di Kota Bandung periode tahun 2017 berdasarkan jumlah tamu selama menginap.

Tabel 1.3
Total Pengunjung Hotel Jawa Barat Periode 2017

No	Nama Hotel	Total Konsumen	Market share (%)	Daftar harga kamar hotel (Rp)
1	Padma Hotel Bandung	20451	20,45	1.376.033
2	The Trans Luxury Hotel Bandung	16224	16,22	1.280.992
3	Hilton Bandung	16068	16,06	1.035.000
4	Grand Mercure Bandung Setiabudi	15410	15,41	877.686
5	Grand Tjokro Bandung	14647	14,64	523.519
6	Hotel ibis Bandung Trans Studio	13190	13,19	425.000
7	Regata Hotel	11335	11,33	504.781
8	Amaroossa Bandung	9207	9,20	663.017
9	Favehotel Braga	8592	8,59	392.040
10	Ivory by Ayola Hotel	8194	8,19	433.054
11	New Naripan Hotel	6181	6,18	425.000
12	HARRIS Hotel & Convention Ciumbuleuit	6066	6,06	475.207
13	Sheraton Bandung Hotel & Towers	6048	6,04	1.210.000

14	Clove Garden Hotel & Residence	5923	5,92	330.576
----	--------------------------------	------	------	---------

Tabellanjutan 1.3

15	Prama Grand Preanger	5682	5,68	633.884
16	Serela Riau Bandung	5640	5,64	292.765
17	The Papandayan	5422	5,42	878.750
18	THE 101 Bandung Dago Hotel	5037	5,03	486.299
19	Favehotel Hyper Square	4454	4,45	459.010
20	Hotel Nalendra	4502	4,50	420.000

Sumber : www.tripadvisor.co.id

Tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa data yang dihimpun oleh www.tripadvisor.co.id periode 2017 khusus daerah Bandung menunjukkan bahwa Hotel Nalendra menempati posisi ke 20 dengan total konsumen sebesar 4502 dengan tarif harga kamar nya sebesar Rp. 420.000, kemudian untuk *market share* yaitu sebesar 4,50%. Hal itu menjelaskan bahwa Hotel Nalendra termasuk salah satu hotel yang kurang diminati oleh konsumen dengan tingkat kepuasan tamu yang cukup rendah.

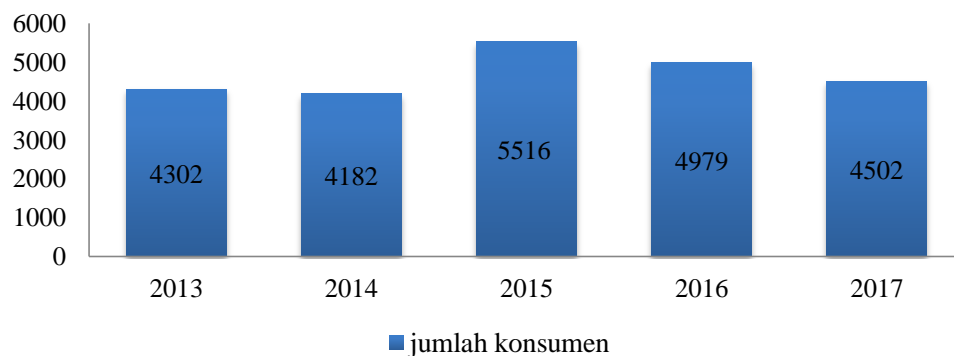
Hotel Nalendra adalah salah satu hotel bintang 3 yang terletak di Jl. Cihampelas No.225-229, Cipaganti, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40131, merupakan hotel yang memilikihunian 75 kamar dengan pilihan 4 tipe kamar, *Standar Room*, *Deluxe King*, *Deluxe Double*, serta *Suite Room* dimana masing-masing menawarkan pilihan harga yang berbeda. Hotel Nalendra menyediakan penginapan dilengkapi dengan fasilitas layanan resepsionis 24 jam, antar-jemput bandara, tempat parkir mobil, lift, ruang keluarga, layanan laundry, fasilitas rapat, restoran, layanan kamar, layanan shuttle, ruang merokok, wi-fi di

tempat-tempat umum.

Pesaing yang dihadapi oleh Hotel Nalendra bukan hanya terdiri dari perusahaan yang mempunyai fasilitas dan pelayanan yang sama, tetapi juga dari perusahaan yang mempunyai fasilitas Bar maupun Restoran mewah untuk tujuan wisata. Tingkat kunjungan konsumen di Hotel Nalendra cenderung naik turun. Hal ini diakibatkan oleh ketatnya persaingan antar hotel di kota Bandung. Berikut data jumlah pengunjung Hotel Nalendra periode tahun 2013-2017.

Tabel 1.4

Data Pengunjung Hotel Nalendra Bandung Periode Tahun 2013-2017



Sumber : Hotel NalendraBandung

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, terlihat bahwa konsumen yang menginap di Hotel Nalendra naik turun. Selama periode tahun 2013-2017 jumlah konsumen yang menginap mengalami penurunan. Pada tahun 2015 jumlah konsumen hotel sempat mengalami kenaikan namun kembali mengalami penurunan pada tahun berikutnya. Penurunan jumlah konsumen hotel ini tentunya harus diantisipasi oleh pihak hotel dengan melakukan penyelidikan mengenai penyebab jumlah konsumen yang cenderung mengalami penurunan ini. Pihak hotel sebenarnya

telah menetapkan target minimum tingkat hunian pada tahun 2017 yakni 6000 tamu atau rata-rata terdapat sekitar 10 s.d 11 tamu *chek in* per hari, namun pada kenyataannya jumlah tamu pada tahun 2017 hanya mencapai angka 4502 yang berarti tidak sesuai dan jauh dengan target yang telah ditetapkan pihak hotel.

Mengungkap lebih jauh fenomena-fenomena yang terjadi di Hotel Nalendra maka peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang berkunjung ke Hotel Nalendra. Hal tersebut dilakukan dilihat untuk melihat permasalahan yang mengakibatkan penurunan konsumen. Berikut hasil pra survey yang dilakukan peneliti kepada konsumen Hotel Nalendra.

Tabel 1.5

Hasil Pra Survey Hotel Nalendra

No	Indikator	Sub Indikator	Jawaban				
			SS	S	CS	TS	STS
1.	Kualitas Pelayanan	Karyawan menanggapi keluhan dengan sangat cepat	2	5	9	13	1
		Karyawan sangat sigap dalam memberikan pelayanan	4	7	7	10	2
2.	Produk / Jasa	Kualitas kamar yang disediakan Hotel Nalendra sangat bersih	9	12	6	3	-
3.	Harga	Hargakamar yang ditawarkan Hotel Nalendrasesuaidenganfasilitas yangdisediakan	4	6	7	11	2

		Harga kamar Hotel Nalendra lebih murah dibandingkan Hotel lainnya	3	5	10	9	3
4.	Lokasi	Lokasi Hotel Nalendra strategis	8	12	5	3	2
5.	Promosi	Iklan yang dilakukan melalui internet sangat menarik minat Anda	6	11	8	5	-
		Anda datang ke Hotel Nalendra berdasarkan rekomendasi orang lain	5	10	8	5	1
6.	<i>People</i>	Karyawan memiliki penampilan yang rapi	5	10	9	5	1
7.	Proses	Proses <i>check in</i> dan <i>checkout</i> yang sangat mudah	9	9	8	4	-
8.	Bukti Fisik	Kebersihan di Hotel Nalendra terjaga	-	13	8	6	2

Sumber : Hasil pra survey konsumen Hotel Nalendra

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Hotel Nalendra. Masalah tertinggi dari hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Hotel Nalendra dianggap kurang optimal. Hal itu dibuktikan dengan jawaban responden mengenai karyawan menanggapi keluhan dengan sangat cepat yaitu 24% setuju dan 76% tidak setuju, sedangkan mengenai kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan pengunjung menjawab 37% setuju dan 63% tidak setuju. Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang diduga menyebabkan rendahnya kepuasan

menginap di hotel yaitu harga. Hasil penelitian mengenai harga kamar yang ditawarkan Hotel Nalendra sesuai dengan fasilitas yang disediakan responden menjawab 33% setuju dan 66% tidak setuju, dan mengenai harga kamar Hotel Nalendra lebih murah dibandingkan hotel lainnya responden menjawab 27% setuju dan 73% tidak 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 penelitian pendahuluan menunjukkan selain kualitas pelayanan, faktor lainnya adalah harga. Harga dilihat dari sudut pandang konsumen seringkali digunakan sebagai indikator nilai. Apabila produk menerapkan harga yang tinggi maka konsumen pun memiliki persepsi dan harapan yang tinggi pula. Manfaat yang diterima harus melebihi harapan konsumen karena jika tidak konsumen akan merasa kurang puas. Hubungan harga terhadap kepuasan konsumen diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Marcelitha T. Montolalu (2013) mengemukakan secara simultan terdapat pengaruh antara harga dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan harga yang diterapkan di Hotel Nalendra 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.

Penelitian ini penulis meneliti 2 variabel bebas yaitu, kualitas pelayanan dan harga. Alasan penulis memilih variabel-variabel tersebut adalah berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten dari setiap variabel tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN(Studi Pada Hotel Nalendra Bandung)”**.

1.2 Identifikasai dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah dan rumusan masalah berkaitan dengan fenomena-fenomena yang terjadi dalam penelitian ini. Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut pada latar belakang masalah peneliti dapat mengidentifikasi masalah dan rumusan masalah seperti berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan, maka terdapat berbagai permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut :

1. Penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung tahun 2017.

2. Jumlah konsumen yang menginap di Hotel Nalendra pada periode 5 tahun terakhir cenderung menurun.
3. Hotel Nalendra menduduki peringkat ke-20.
4. Harga kamar yang ditawarkan Hotel Nalendra tidak sesuai dengan fasilitas yang disediakan.
5. Harga kamar Hotel Nalendra tidak lebih murah dibandingkan hotel lainnya.
6. Karyawan kurang menanggapi keluhan dengan sangat cepat.
7. Karyawan kurang sigap dalam memberikan pelayanan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan tamu hotel mengenai kualitas pelayanan di Hotel Nalendra.
2. Bagaimana tanggapan tamu hotel mengenai harga yang ditawarkan di Hotel Nalendra.
3. Bagaimana tanggapan tamu hotel mengenai kepuasan konsumen menginap di Hotel Nalendra.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Hotel Nalendra, secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh peneliti dengan harapan hasil yang dicapai bermanfaat dan memberikan kontribusi besar

untuk berbagai pihak yang membutuhkan. Berikut tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Tanggapan tamu hotel mengenai kualitas pelayanan di Hotel Nalendra.
2. Tanggapan tamu hotel mengenai harga yang ditawarkan di Hotel Nalendra.
3. Tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen menginap di Hotel Nalendra.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen menginap di Hotel Nalendra, secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam sub bab ini akan dipaparkan mengenai kegunaan dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis sehingga penelitian ini dapat berguna bagi ilmu pengetahuan, instansi dan masyarakat secara umum, kegunaan penelitian yang dimaksud sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna bagi pengembangan teori mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan antara teori yang dipelajari dengan fakta-fakta yang ada di lapangan sehingga dapat memberikan pemikiran kajian manajemen pemasaran.

1. Sebagai bahan pengalaman dan pembelajaran baru dalam bidang industri hotel agar selanjutnya dapat memberikan pengetahuan yang dapat digunakan oleh penulis jika ingin membuka bisnis di bidang perhotelan.

2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang khususnya ingin meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selain kualitas pelayanan, dan harga.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

- a. Peneliti dapat mengetahui permasalahan yang terjadi seperti permasalahan kualitas pelayanan di Hotel Nalendra.
- b. Peneliti dapat mengetahui strategi penerapan harga yang dilakukan oleh Hotel Nalendra.
- c. Peneliti dapat mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Hotel Nalendra.
- d. Peneliti dapat mengetahui aktivitas dari seluruh karyawan hotel di dalam memberikan pelayanan terhadap tamu Hotel Nalendra.
- e. Penulis dapat mengetahui aktivitas dan karakter pengunjung Hotel Nalendra dari berbagai kalangan, baik dari segi umur, status social serta tujuan tamu hotel berada di Hotel Nalendra.

2. Bagi perusahaan

- a. Perusahaan dapat menentukan strategi yang tepat dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa dilakukan oleh Hotel Nalendra.
- b. Perusahaan diharapkan dapat menerapkan harga yang sesuai bagi konsumen Hotel Nalendra.

- c. Perusahaan juga diharapkan dapat mengetahui faktor-faktor dan hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Nalendra.

3. Bagi pihak lain

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan mengadakan penelitian pada bidang yang sama.
- b. Dengan penelitian ini diharapkan bisa membuka paradigma baru bagi pembaca mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.