

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan usaha dewasa ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang. Melihat kondisi tersebut menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan. Mengingat perkembangan teknologi yang semakin dinamis, manusia dituntut dengan cepat dan tepat untuk bertindak agar tidak kalah bersaing. Menurut Kotler (2006:34), dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk/jasa yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Salah satu perkembangan yang semakin ketat adalah perkembangan bisnis hotel. Persaingan bisnis hotel saat ini agaknya semakin ketat, terbukti belakangan ini terus bermunculan hotel-hotel baru.

Hotel merupakan usaha pariwisata dimana suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas antara lain kamar tidur (kamar tamu), makan dan minuman, serta pelayanan-

pelayanan penunjang seperti tempat-tempat rekreasi, fasilitas olah raga dan fasilitas lainnya (Sulastiyono, 2006:11) penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitasnya dan kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel.

The Sun Hotel berlokasi di pusat kota Sidoarjo, tepat di samping Sun City Plaza. Hotel yang berjarak 30 menit dari Bandara Internasional Juanda ini hanya membutuhkan waktu 10 menit dengan mobil ke stasiun kereta api di Sidoarjo. Sebagai hotel bintang tiga yang pertama di Sidoarjo, berusaha memenuhi kebutuhan bisnis sekaligus untuk liburan keluarga. The Sun Hotel dilengkapi dengan 129 kamar, mulai dari tipe Superior, Deluxe, Executive, dan Suites. Semua tipe kamar dilengkapi dengan Air Conditioner (AC), 40 channels TV, Mini Bar, Tea dan Coffe Maker, dan safe deposit box di tiap kamarnya. The Sun Hotel juga menyediakan layanan binatua dan dry cleaning / layanan laundry. Terdapat juga kolam renang dan taman untuk bisa di nikmati sore hari bersantai di kolam renang atau memanfaatkan internet gratis. Makanan lokal dan Barat disajikan di Coffee Shop Tesser disertai dengan layanan kamar yang tersedia 24 jam.

Padaindustri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik untuk memenuhi kepuasan konsumen dan ini berlaku juga untuk perusahaan yang bergerak di bidang yang lain.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bisa dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen.

Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Apabila kinerja berada di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, dan apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas. Ukuran kualitas pelayanan yang diterima adalah tingkat perbandingan dari apa yang konsumen harapkan dengan yang diterima, sedangkan ukuran kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat melakukan empat hal yaitu mengidentifikasi siapa konsumennya, memahami tingkat harapan konsumen atas kualitas, memahami strategi kualitas layanan konsumen, dan memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan konsumen

(Tjiptono,2008:42). Selain itu perusahaan harus memahami betul perilaku konsumen, yaitu tindakan yang langsung dalam mendapatkan jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik untuk memenuhi kepuasan konsumen dan ini berlaku juga untuk perusahaan yang bergerak di bidang yang lain.

Salah

salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada konsumen adalah dengan penetapan harga yang tepat sesuai dengan pelayanan dan kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan dapat menciptakan kepuasan konsumen, konsumen yang merasa puas dapat menjadi konsumen yang loyal. Harga berperan penting secara makro (bagi perekonomian secara umum) dan secara mikro (bagi konsumen dan perusahaan). Harga dapat mempengaruhi tingkat upah, sewa, bunga, dan lain-lain. Bagi konsumen, harga dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam membuat keputusan pembelian, sedangkan bagi perusahaan, harga merupakan elemen bauran pemasaran yang mendatangkan pendapatan.

Dalam memilih sebuah hotel, para tamu juga memiliki faktor emosional yang dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan pilihannya, maka dengan hal ini akan mempengaruhi selera dan pilihan tamu dalam memilih hotel yang terbaik yang dianggap mampu memberikan kepuasan kepadanya.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional yang baik. Kualitas pelayanan secara keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkannya dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen..

Tabel 1.1

Tingkat Room Sold di The Sun Hotel Sidoarjo

Di Bulan Januari- Juli 2016

Bulan	Jumlah Pengunjung (orang)	Angka Kenaikan (persen)
Maret	666 orang	-
April	780 orang	18,1 persen
Mei	640 orang	- 3,9 persen
Juni	862 orang	29,1 persen
Juli	990 orang	48,6 persen

Total	3938 orang	
-------	------------	--

Sumber: internal perusahaan

Dari

Tabel di atas tersebut, sempat terjadi kenaikan dan penurunan dalam tingkat pengunjung di hotel The Sun Sidoarjo tiap bulannya. Kenaikan dan tingkat customer yang sebelumnya mengalami penurunan di atas tidak terlepas dari kualitas layanan, harga, dan faktor emosional yang dijalankan oleh manajemen perusahaan melalui langkah – langkah yang disebut di atas.

Berdasarkan Tabel

1.1 di atas terdapat fluktuasi jumlah pengunjung, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel The Sun Sidoarjo”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel The Sun Sidoarjo?
2. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel The Sun Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai, diharapkan dapat diprediksikan tindakan apa yang akan dilakukan sehingga hambatan yang mungkin terjadi dapat dikurangi. Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1.

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional terhadap kepuasan pelanggan di Hotel The Sun Sidoarjo.

2.

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional terhadap kepuasan pelanggan di Hotel The Sun Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Dijadikan sebagai bahan acuan sehingga dapat diterapkan perpaduan yang tepat dan sesuai antara praktik dan keadaan teoritis yang diterima di bangkukuliah bagi peneliti selanjutnya.

- b. Untuk memberikan sumbanganteoritis dalambidangilmupemasaran yang berkaitan dengan perilaku konsumen khususnya mengenai kualitas pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Untuk memberikan rekomendasi kepada Hotel The Sun Sidoarjo khususnya dengan mendapatkan solusi baru mengenai kepuasan pelanggan dari sisi kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan.