



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB I PENDAHULUAN

A. Identifikasi Masalah

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang memiliki potensi yang besar dalam bidang kepariwisataan. Perkembangan sektor pariwisata di Bali khususnya industri perhotelan menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah hotel yang dibangun serta fasilitas penunjang pariwisata lainnya. Hotel merupakan suatu usaha komersial yang menyediakan fasilitas penginapan, pelayanan makan dan minum, serta beberapa fasilitas penunjang untuk tamu yang menginap.

Conrad Bali Resort adalah salah satu hotel berbintang lima yang terletak di kawasan pariwisata Tanjung Benoa. Hotel ini memiliki 313 kamar serta 60 suite yang baru dibangun sejak tahun 2009. Terletak di pantai emas yang tenang yang menghadap Samudera Hindia, *Conrad Bali* terletak di pantai selatan.. Uluwatu di dekatnya menampilkan beberapa kuil terindah di *'Islands of the Gods'* sementara Restoran, Bar dan perbelanjaan bergaya Seminyak yang nyaman dan mewah. Kamar dan suite luas dan elegan dilengkapi dengan fasilitas mewah. Selain fasilitas penginapan, *Conrad Bali Resort* juga memiliki fasilitas dan pelayanan makan dan minum dengan membangun beberapa Restoran dan Bar, salah satunya adalah *Eight Degrees South Restaurant..*

Eight Degrees South adalah Restoran yang terbaik di wilayahnya. Restoran ini terletak di Conrad Bali hotel, di pinggir pantai. Buka jam 11.00 – 17.00 wit. Dan jam makan malam: 18.00 – 23.00 wit. Suasana Restoran tampak begitu romantis dengan di hiasi nyala lilin-lilin kecil sehingga cocok buat pasangan bulan madu dinner di tempat ini. Menu ada Pizza, Makanan Laut, Eropa, Asia. Adapun kelebihan restoran ini adalah tempat duduk di Area terbuka, menyajikan alkohol, reservasi, tersedia tempat parkir yang luas,



tersedia kursi tinggi, bar lengkap, Wi-Fi. Pada Restoran ini menyediakan kualitas produk dan layanan yang sesuai dengan harga.

Kualitas layanan merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap tingkat penjualan makanan dan minuman maupun tingkat kunjungan tamu ke Restoran, karena pelayanan merupakan salah satu faktor penting di sebuah Restoran sebagai penentu citra dari Restoran tersebut. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu kualitas pelayanan suatu Restoran untuk dapat memaksimalkan keuntungan di dalam usahanya. Pelayanan dikatakan berkualitas bagi seseorang jika pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan. Kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau memiliki harapan dengan lima dimensi utama yakni realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). (Tjiptono,2012:51).

Selain itu Restoran ini menawarkan kualitas produk, Kotler (dalam Sunyoto 2012:69) mengatakan bahwa definisi produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan pada sebuah pasar untuk diperhatikan, digunakan, dan dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan/ kebutuhan konsumen. Sekelompok atribut penting dalam suatu produk akan mempengaruhi sikap puas/ ketidakpuasan konsumen terhadap produk atau jasa tertentu. Dengan adanya kualitas yang bagus dan terpercaya, produk akan senantiasa tertanam dibenak konsumen karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas (Kotler dan Armstrong dalam Saputra 2012:27).

Dalam hal ini, konsumen juga memikirkan tentang harga yang didapati dari kualitas produk dan layanan. Harga adalah atribut paling penting yang dievaluasi oleh konsumen sehingga manajer perusahaan perlu benar-benar menyadari peran tersebut dalam menentukan sikap konsumen. Harga sebagai atribut dapat diartikan bahwa harga merupakan konsep keanekaragaman yang memiliki arti berbeda bagi konsumen



tergantungan karakteristik konsumen, situasi dan produk (Mowen dan Minor dalam Bekti Setiawati, 2013:6).

Pada dasarnya, seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan bertujuan untuk memberikan nilai lebih pada pelanggan sehingga akhirnya pelanggan merasa puas. Kepuasan dapat diartikan sebagai perbandingan antara persepsi konsumen terhadap hasil pengalaman yang dirasakan terhadap produk yang bersangkutan. Hal ini berupa perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja aktual perusahaan. Apabila kinerja perusahaan jauh lebih rendah ketimbang harapan, konsumen merasa tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen merasa amat puas. Kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya (Kotler, 2012:36).

Dari penjelasan di atas, penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan produk, harga, terhadap kepuasan pelanggan pada *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pertanyaan inilah yang melatarbelakangi penelitian ini, maka dapat dikemukakan, bahwa permasalahan yang terdapat adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*?



4. Apa saja faktor-faktor keputusan pembelian?

C. Batasan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan penulis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian yang dipakai oleh penulis adalah *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*
2. Subjek penelitian yang ditujukan oleh penulis hanya dilakukan pada *konsumen Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*
3. Periode penelitian dari bulan April 2017
4. Wilayah yang dijadikan objek penelitian adalah Tanjung Benoa Bali
5. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : **”Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Eight Degrees South Di Conrad Bali Resort”**



F. Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan
3. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

G. Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Restoran

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh *Restaurant Eight Degrees South* sebagai masukan maupun pertimbangan yang bermanfaat bagi *Restaurant Eight Degrees South* dalam mengambil keputusan strategi

2. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan *Restaurant Eight Degrees South di Conrad Bali Resort*

3. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dalam memperdalam pengetahuan penulis mengenai hubungan dari mulai kualitas layanan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan.