

## BAB I

### PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai kota metropolitan, Jakarta merupakan lahan yang menjanjikan bagi beraneka ragam bisnis. Sebagai kota yang tak pernah mati, perputaran roda perekonomian di ibukota negara ini terus bergulir menuai rupiah. Salah satu bidang usaha yang sesuai dengan kondisi ini adalah usaha penginapan baik berbentuk hotel, wisma maupun motel. Satu hal yang pasti ini adalah karena hotel manapun tidak mempunyai jam kerja atau praktik, mereka selalu siap menerima kedatangan tamu kapanpun.

Sebagai kota tujuan wisata, citra sebagai Daerah Tujuan Wisata (DTW) ditandai dengan adanya hotel dan restoran di wilayah tersebut. Bidang kepariwisataan tak dapat dilepaskan dari keberadaan fasilitas hotel. Hotel senantiasa dibutuhkan oleh wisatawan nusantara (domestic) maupun wisatawan mancanegara sebagai tempat persinggahan dan istirahat. Selain itu tempat penginapan yang ada juga memberikan pendapatan yang cukup besar bagi pemerintah, sehingga keberadaannya tetap terjaga. Namun perusahaan perhotelan harus terlebih dahulu mengetahui apa yang diperlukan pelanggan dan bagaimana cara mengantisipasi kebutuhan itu. Walaupun kebutuhan pelanggan berbeda-beda, pada prinsipnya kebutuhan mereka adalah sama atau bersamaan.

Pengusaha hotel dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya. Pada hakekatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui

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 IBI RKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.



dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Hotel sebagai salah satu sarana pokok yang penting dalam dunia pariwisata dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas tenaga kerja secara professional, mulai dari tingkat pelaksana atau karyawan sampai pada tingkat manajemen atau pengelola. Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik, terlebih dengan adanya persaingan dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Dampak dari persaingan ini menyebabkan perusahaan jasa yang terdiri dari berbagai macam perusahaan seperti perusahaan telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat. Perusahaan lokal sebagai tuan rumah semakin dituntut untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Perusahaan perhotelan merupakan perusahaan jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan fungsi, hotel menjadi usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Saat ini, seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, launching untuk produk baru suatu perusahaan dan tak jarang pula hotel digunakan untuk sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat terhadap perubahan-perubahan ini. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Perusahaan perhotelan di Indonesia berkembang dengan pesat. Perkembangan perhotelan juga terjadi di kota Jakarta dimana terdapat berbagai perusahaan perhotelan dalam jumlah yang cukup banyak. Banyaknya perusahaan perhotelan tersebut, mengakibatkan semakin tingginya persaingan usaha diantara hotel tersebut, adanya hotel-hotel berbintang lain juga menambah ketatnya persaingan antar hotel di Jakarta.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar para konsumen puas terhadap layanan yang diberikan dan menjadi loyal terhadap hotel tersebut. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, layanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan. Kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Disamping pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas merupakan sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang.

Konsumen mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas. Perusahaan jasa harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah memberikan kepuasan kepada konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena imbalan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, jadi semakin lama loyalitas konsumen terhadap hotel maka akan semakin memberikan laba yang besar kepada perusahaan perhotelan tersebut. 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.

Dalam memilih sebuah hotel, para tamu juga memiliki faktor emosional yang dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan pilihannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin tinggi pendapatan yang diterimanya dan semakin tinggi kelas sosialnya, maka hal ini akan mempengaruhi selera dan pilihan tamu dalam memilih hotel yang terbaik yang dianggap mampu memberikan kepuasan kepadanya.

Dalam membangun sebuah usaha diperlukan sebuah tempat dimana sebuah perusahaan tersebut akan berlokasi. Mayoritas dari para pengguna jasa hotel adalah mereka yang berasal dari luar daerah yang sedang memiliki urusan disekitar hotel itu berada baik untuk tujuan wisata, bisnis ataupun hanya sebagai tempat transit sementara untuk kemudian melanjutkan perjalanan mereka. Oleh karena itu, lokasi hotel yang strategis akan memudahkan konsumen untuk mendapatkan akses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



terhadap hotel tersebut. Kedekatan Hotel dengan beberapa tempat tujuan wisata, kelancaran arus transportasi, atau fasilitas-fasilitas umum akan menjadi nilai lebih bagi perusahaan.

Hotel Alila Pecenongan merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di jalan Pecenongan Raya Jakarta Pusat. Hotel Alila Pecenongan dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya dengan memberikan dan memperhatikan pelayanan konsumen dan ditunjang dengan berbagai fasilitas yang ada di dalamnya.

Fenomena yang ada menuntut adanya suatu Kualitas Layanan yang baik yang membuat Hotel Alila Pecenongan berbeda dengan hotel sejenis yang sudah ada. Selain itu, Hotel Alila Pecenongan sekarang harus jeli bagaimana menciptakan Kepuasan Konsumen sehingga tercipta Loyalitas Konsumen.

Apabila perusahaan mampu menciptakan Loyalitas Konsumen, hal ini akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Kualitas Layanan yang baik mampu memberikan efek positif bagi perusahaan. Para konsumen secara otomatis memilih Hotel Alila Pecenongan ketika sedang memilih hotel mana yang akan dituju.

Beberapa studi empirik telah mendukung teori tersebut diatas. Dalam jurnal yang ditulis Sa'adah Jahizatus, Rohman Fatchur, dan Rofiaty (2011: 21) terbukti bahwa *service quality* mempengaruhi Loyalitas Konsumen. Semakin tinggi *service quality* yang diberikan hotel mengakibatkan semakin tinggi pula loyalitas konsumen yang terbentuk pada hotel. Beberapa studi empirik lainnya telah menemukan hasil yang berbeda dengan teori tersebut. Harrison dan Shaw (2004: 29) menyatakan bahwa Service Quality lebih mempengaruhi Intention ketimbang Customer Satisfaction.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hal yang membuat penulis tertarik untuk membahas Hotel Alila Pecenongan ini adalah kualitas layanan Hotel Alila Pecenongan yang begitu melekat dibenak konsumen dimana konsumen lebih memilih Hotel Alila Pecenongan dibandingkan hotel sejenis lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut, dengan mengangkat penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat?
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat, secara simultan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### Rumusan Masalah – Penelitian

Menghadapi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, adapun masalah yang diajukan adalah bagaimana mengembangkan sebuah model teoritikal untuk mengidentifikasi pengaruh dari Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Alila Pecenongan, Jakarta Pusat.

Penulis membatasi penelitian dengan data-data yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi yang dibicarakan dalam penelitian berhubungan dengan hal-hal yang menimbulkan loyalitas konsumen pada Hotel Alila Pecenongan, Jakarta Pusat.
2. Penulis dalam hal ini tidak membahas mengenai neraca keuangan.
3. Pembahasan skripsi ini hanya pada kualitas layanan dan kepuasan konsumen yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Hotel Alila Pecenongan, Jakarta Pusat.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## C.

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.



## D. Rumusan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian tersebut, maka disampaikan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan?
2. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?
3. Apakah kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?

## E. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini ditujukan untuk membangun sebuah model guna menjelaskan berbagai interaksi antara faktor-faktor kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan, serta melakukan pembuktian empiris terhadap model yang dikembangkan.

Tujuan khusus penelitian ini adalah melakukan pengujian khususnya untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang :

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.
3. Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.





## F.

### Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah:

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 1. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan saran dan sumbangan pemikiran kepada perusahaan (manajemen hotel) sebagai masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas layanan, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen sehingga mampu mempertahankan jumlah konsumen dan bila perlu lebih meningkatkan jumlah konsumen hotel tersebut.

#### 2. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menambah pengetahuan di bidang manajemen pemasaran khususnya penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

#### 3. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan penelitian lanjutan atau sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.