

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perekonomian Indonesia semakin mengalami keterpurukan, di mana krisis ekonomi yang melanda negara ini sudah mulai menunjukkan indikasi adanya perbaikan, situasi ini tentunya berdampak langsung kepada setiap kegiatan usaha atau bisnis di Indonesia. Setiap kegiatan usaha atau bisnis kini terdorong untuk lebih berorientasi pada konsumen. Salah satu strategi yang sangat penting untuk sukses dan bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen atau pelanggan serta menjamin harga yang terjangkau dibandingkan dengan perusahaan (hotel) lain. Setiap perusahaan dituntut untuk memuaskan pelanggan dengan pelayanannya. Banyak perusahaan mulai menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen untuk mendapatkan umpan balik yang menguntungkan dari konsumen atau pelanggan.

Bentuk dari perhatian perusahaan kepada pelanggan tersebut, jika perusahaan mempunyai bagian pelayanan pelanggan. Dimana bagian pelayanan pelanggan mempunyai tugas yaitu melayani seluruh keluhan dan saran para pelanggan terhadap produk yang ditawarkan perusahaan, yang bertujuan untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh konsumen (*consumer expectation*) sehingga perusahaan dapat terus meningkatkan kinerjanya di masa mendatang. Apabila perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas.

Menurut Prasetio (2012) terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas (*quality improvement programs – QIPs*) biasanya juga meningkatkan profitabilitas, dan faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Bila dibandingkan dengan hotel sekelas Hotel Grand Cempaka (hotel berbintang empat) diantaranya adalah AONE Hotel, Ashley Hotel Jakarta, Grand Tulip Passer Baroe, banyak hal yang menyebabkan Hotel Grand Cempaka menjadi pilihan utama ketika seseorang memiliki keinginan menginap di hotel.

Berikut data tipe kamar, tarif kamar, dan fasilitas yang disediakan oleh Grand Cempaka Hotel, AONE Hotel, Ashley Hotel, dan Golden Tulip Passer Baroe :

Table 1.1. Daftar type kamar, tarif dan fasilitas yang disediakan Hotel

Nama Hotel	Type kamar	Tarif kamar	Fasilitas
Hotel Grand Cempaka	Deluxe double or twin room	Rp. 672.000	<ul style="list-style-type: none"> > 2 tempat tidur single atau tempat tidur double > Ukuran ruangan 20 m² Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> > Pembuat teh / kopi > Mini-bar > Shower > Televisi > Telepon > AC > Kulkas > Perlengkapan mandi gratis > Toilet > Kamar mandi > Saluran Kabel > Berkarpet > TV layar datar > Sikat gigi > Sampo > Shower cap

	Grand Deluxe double or twin room	Rp. 792.000	<ul style="list-style-type: none"> >2 tempat tidur single >1 tempat tidur double besar >Ukuran ruangan 25 m² Fasilitas kamar > Mini-bar > Shower > televisi > Telepon > AC > Kulkas > Perlengkapan mandi gratis > Toilet > Kamar mandi > Saluran Kabel > Berkarpet > TV layar datar > Sikat gigi > Sampo & Shower cap
	Junior Suite	Rp. 945.000	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran ruangan 49 m² > Fasilitas kamar > Mini-bar > Televisi >Telepon > AC > Kulkas > Perlengkapan mandi gratis

			<ul style="list-style-type: none"> > Toilet > Kamar mandi > Ruang ganti > Saluran Kabel > Berkarpet > TV layar datar > Sofa > Ketel listrik > Lemari Pakaian / Lemari > Sikat gigi > Sampo > Shower cap
AONE Hotel	Deluxe Room	Rp 788.035	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran Kamar 24 m² > Tempat Tidur Tipe 1 tempat tidur ganda atau 2 tempat tidur kembar > 1 Tempat Tidur Double atau 2 Tempat Tidur Twin > Pijat di kamar > Wi-Fi gratis > TV LED 32 inci dengan saluran kabel. >Pembuat kopi / teh, minibar, layanan kamar 24 jam, dan air kemasan gratis

			<ul style="list-style-type: none"> > Kamar mandi pribadi, pancuran, sandal, dan perlengkapan mandi gratis > Brankas, meja, dan telepon yang kompatibel dengan laptop > AC dan tata graha harian > Merokok / Bebas Rokok
	Grand Deluxe	Rp 1.088.000	<ul style="list-style-type: none"> > 1 tempat tidur king, 28 meter persegi. <p>Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Pembuat teh & kopi > Air kemasan gratis > Coolbar, bak mandi > TV kabel > Televisi LED 32 Inch > AC <p>Akses internet</p> <ul style="list-style-type: none"> > WIFI > Sarapan > Layanan kamar 24 jam > Pengering rambut

			<ul style="list-style-type: none"> > Brankas dalam kamar
	Junior Suite	Rp 1.388.062	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran Kamar 34 m² > Tempat tidur tipe 1 tempat tidur king > Bebas Rokok > 1 Tempat Tidur King > Pijat di kamar tersedia > Wi-Fi gratis > TV LED 32 inci dengan saluran kabel >Pembuat kopi / teh, minibar, layanan kamar 24 jam, dan air kemasan gratis > Kamar mandi pribadi, bak mandi, sandal, dan perlengkapan mandi gratis >Brankas, meja, dan telepon yang kompatibel dengan laptop >AC dan tata graha harian

Ashley Hotel	Deluxe Twin	Rp. 800.000	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran Kamar 22,0 meter persegi > Tempat Tidur Tipe 2 tempat tidur single > Sarapan > Wifi gratis Fasilitas Kamar <ul style="list-style-type: none"> > AC > Pembuat kopi / teh > Televisi > Air kemasan gratis > Kulkas > Meja tulis > Lebih banyak Fasilitas Kamar Fasilitas Kamar Mandi <ul style="list-style-type: none"> > Air panas > Perlengkapan mandi > Shower > Pengering rambut
	Executive	Rp. 900.000	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran Kamar 24 m² > Tempat tidur tipe 1 tempat tidur queen Fasilitas Dasar <ul style="list-style-type: none"> > Sarapan

			<ul style="list-style-type: none"> > Wifi gratis Fasilitas Kamar > AC > Pembuat kopi / teh > Televisi > Air kemasan gratis > Kulkas > Meja tulis > Lebih banyak Fasilitas Kamar Fasilitas Kamar Mandi > Air panas > Perlengkapan mandi > Mandi & Pengering rambut
	Ashley	Rp. 1.400.000	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran Kamar 32 m² > Tempat tidur tipe 1 tempat tidur queen > Sarapan > Kamar bebas rokok > Wifi gratis Fasilitas Kamar > AC > Film in-house > Kulkas

			<ul style="list-style-type: none"> > Air kemasan gratis > Pembuat kopi / teh > Televisi > Lebih banyak <p>Fasilitas Kamar</p> <p>Fasilitas Kamar Mandi</p> <ul style="list-style-type: none"> > Air panas > Perlengkapan mandi, Bak mandi > Pengering rambut
Golden Tulip Passer Baroe	Deluxe Room Only	Rp. 945.000	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran Kamar 26 m² > Tempat tidur tipe tempat tidur queen <p>Fasilitas Dasar</p> <ul style="list-style-type: none"> > Wifi gratis <p>Fasilitas kamar</p> <ul style="list-style-type: none"> > AC > Coffee Maker/Teh > TV > Air kemasan gratis > Mini – bar > Meja tulis <p>Fasilitas kamar</p> <ul style="list-style-type: none"> > Air panas > Perlengkapan mandi > Mandi > Pengering rambut

	Executive King Bed	Rp. 1.323.000	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran Kamar 32 m² > Tempat tidur tipe 1 tempat tidur king Fasilitas Dasar > Sarapan > Wifi gratis Fasilitas Kamar > AC > Pembuat kopi / teh > Televisi > Air kemasan gratis > Mini-bar >Meja tulis Fasilitas Kamar Mandi > Air panas > Perlengkapan mandi > Pengering rambut > Mandi > Bak mandi > Jubah mandi
	Deluxe Queen Bed	Rp. 1080.000	<ul style="list-style-type: none"> > Ukuran Kamar 26 m² > Tempat tidur tipe tempat tidur queen Fasilitas kamar > AC > Coffee maker/teh > TV

			<ul style="list-style-type: none"> > Air kemasan gratis > Mini – bar > Meja tulis <p>Fasilitas kamar mandi</p> <ul style="list-style-type: none"> > Air Panas > Pelengkapan mandi > Pengereng rambut
--	--	--	--

Sumber : Traveloka.com (2018)

Dari tabel 1.1 diatas bila dilihat dari tarif yang ditawarkan hotel, ternyata Hotel Grand Cempaka memberikan harga yang lebih kompetitif dibandingkan hotel lainnya. Fasilitas yang disediakan Hotel Grand Cempaka dengan tarif hotel yang murah juga lebih banyak dibandingkan hotel sejenis lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hotel Grand Cempaka dapat menjadi pilihan utama untuk seseorang yang ingin menginap di hotel.

Berikut adalah data *Occupancy* Hotel Grand Cempaka

Tabel 1.2. Data Occupancy Rate Hotel Grand Cempaka Periode 2017

DESCRIPT ION	YT D	2017											
		Jan uar y	Febr uary	Ma rch	Apr il	Ma y	Jun e	Jul y	Au gus t	Septe mber	Oct obe r	Nove mber	Dece mber
STATISTIC													
Total Room In Hotel	230	230	230	230	230	230	230	230	230	230	230	230	230
House Use	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Room Available	45.120	3.913	3.544	3.819	3.641	3.852	3.680	3.813	3.843	3.690	3.640	3.872	3.813
Room Occupied	37.821	3.247	3.005	3.290	3.217	2.900	3.021	2.875	3.000	3.220	3.267	3.355	3.424
% of Occupancy	83,82 %	82,98 %	84,79 %	86,15 %	88,35 %	75,29 %	82,09 %	75,40 %	78,06 %	87,26 %	89,75 %	86,65 %	89,80 %
No. Of Guest	55.790	4.826	4.830	4.871	4.980	3.529	4.790	3.790	4.266	4.935	5.033	4.901	5.039

Sumber : Hotel Grand Cempaka (2018)

Bila dilihat dari data *Occupancy rate* Hotel Grand Cempaka setiap bulan mengalami penurunan. Hanya pada bulan Mei, Juli dan Agustus persentase *Occupancy ratenya* mengalami penurunan. Hal ini sangat menarik untuk penulis kaji lebih lanjut.

Keadaan Hotel Grand Cempaka saat ini dilihat dari ulasan pelanggan (<http://grand-cempaka-id.book.direct/en-gb/reviews>, 2016-2018), skor tertinggi ulasan pelanggan adalah mengenai kinerja staff, diantaranya kebanyakan konsumen mengatakan bahwa staff kurang ramah, kurang profesional, kurang kepekaan dalam melayani pelanggan dan buruknya layanan pelanggan, selain itu fasilitas dan kebersihan Hotel Grand Cempaka masih dinilai kurang oleh pengunjung. Kelebihan yang dimiliki Hotel Grand Cempaka, diantaranya adalah lokasi yang strategis dan harga yang terjangkau.

Dari uraian diatas, bila Hotel Grand Cempaka ingin meningkatkan pengunjung hotel, sebaiknya Hotel Grand Cempaka berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masing-masing pelanggan dalam menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat. dikarenakan pelanggan yang semakin peka dalam membanding-bandingkan harga dari berbagai hotel dengan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL GRAND CEMPAKA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Cempaka?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Cempaka?

3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Cempaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, adapun tujuan yang dilakukan atas penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Cempaka
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Cempaka
3. Mengetahui variabel yang berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Cempaka

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan studi dan diharapkan agar mahasiswa dan mahasiswi dapat mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh *marketing* Hotel Grand Cempaka.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi penulis, merupakan kesempatan untuk melakukan pendalaman teori-teori yang diperoleh dan menerapkannya secara langsung pada dunia usaha nyata yang dihadapi sehingga dapat memberikan pemahaman dan wawasan yang lebih luas. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada perusahaan, yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan.

1.5 Batasan Masalah Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlampau luas, maka penulis memberikan batasan masalah pada variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan dan pelaporan penelitian ini dibagi kedalam lima bagian dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian, perumusan, tujuan dan manfaat penelitian, pembatasan masalah, serta sistematika pelaporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menjadi dasar penelitian ini, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang diajukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan desain penelitian, tahapan penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil analisis data dan pembahasannya secara lengkap.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan implikasi manajerial.