

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami dinamika pertumbuhan yang terbilang pesat, mulai dari bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam di setiap sektor usaha baik dalam pasar domestik maupun pasar internasional. Salah satu kekuatan untuk mempertahankan suatu usaha adalah kemampuan mengikuti arus zaman melalui inovasi dan kepemilikan keunggulan dalam suatu persaingan usaha.

Sebagai salah satu akibat dari kondisi pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19), dinamika terjadi pada setiap sektor usaha yang ada. Hal ini menyebabkan suatu ketidakpastian dalam lingkungan bisnis yang menimbulkan masalah dalam proses perencanaan dan pengendalian manajemen perusahaan. Melihat kondisi tersebut, pebisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi target untuk meningkatkan kualitas di berbagai bidang agar usaha tersebut bisa terus hidup dan berkembang. Dalam menjalankan bisnis, pelaku usaha harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen, sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku konsumen tersebut, agar produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Pemahaman tentang perilaku konsumen sangat penting karena dapat dijadikan modal penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya termasuk salah satunya adalah mencapai kepuasan pelanggan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah memperbaharui kemampuan dalam memenuhi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga menciptakan suatu kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan untuk menjaga kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang puas adalah mereka yang sangat puas dengan produk, dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusias untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Kepuasan pelanggan tersebut hadir dari seberapa besar kinerja perusahaan dalam kualitas pelayanan untuk menimbulkan kepuasan tersebut dengan meminimalkan keluhan sehingga di peroleh pembelian jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan. yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning service* dan lain-lain. Disamping kualitas pelayanan yang baik

Kualitas yang bagus dan terpercaya akan tertanam dibenak konsumen. Dari seluruh kegiatan yang dilakukan perusahaan pada akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatukan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan

Selain kualitas pelayan, harga juga mempengaruhi seseorang dalam melakukan penggunaan jasa hotel. Harga menjadi aspek penting bagi konsumen, karena bagi konsumen yang tidak terlalu paham akan harga, pada pembelian jasa harga menjadi satu-satunya faktor yang dijadikan indikator dalam mengukur sejumlah kualitas jasa

yang diberikan. Harga menjadi indikator konsumen dalam memilih jasa yang akan digunakan. Harga yang ditawarkan kepada konsumen harus sesuai dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Harga suatu produk menjadi faktor penentu utama permintaan pasar, harga mempunyai posisi persaingan dan merupakan bagian dari perusahaan. Oleh karena itu, harga berperan penting bagi perusahaan dalam menentukan pendapatan perusahaan. Sehingga harga yang ditetapkan oleh perusahaan yang tidak sesuai dengan produk yang diberikan, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat pendapatan perusahaan dan sebaliknya jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan produk yang ditawarkan akan meningkatkan jumlah pendapatan yang masuk ke perusahaan.

Salah satu sektor industri yaitu yang bergerak di bidang jasa seperti perhotelan pun mengalami penurunan yang sangat pesat. Usaha jasa hotel merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kemajuan suatu kawasan. Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi (kamar) yang dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan serta fasilitas penunjang lainnya. Hotel saat ini ditata sedemikian rupa agar menarik dengan fasilitas yang lengkap, harga yang terjangkau dan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan survei dari Persatuan Hotel dan Restoran di Indonesia (PHRI), kinerja sektor perhotelan selama 4-6 bulan mengalami penurunan. Tingkat huniannya akan berkurang 25-50% pada semester awal 2020.

Tabel 1. 1 Tingkat Okupansi Hotel Bintang 3 di Kota Bandung Tahun 2017-2021

Tahun	Tingkat Okupansi Hotel	Jumlah Wisatawan		Total
		Domestik	Mancanegara	
2017	53.96%	4.029.373	216.539	4.245.912
2018	67.80%	4.898.095	244.768	5.142.863
2019	56.31%	8.175.221	252.842	8.428.063
2020	38.20%	3.229.090	3.021	3.232.111
2021	35.01%	3.704.263	37.417	3.741.680

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2022)

Berdasarkan hasil dari data tersebut, dapat dilihat pada tahun 2017-2019 jumlah wisatawan domestik dan mancanegara meningkat namun pada tahun 2020-2021 jumlah wisatawan menurun secara drastis disebabkan oleh adanya virus Covid-19 yang terus meningkat. Pada tingkat okupansi hotel bintang 3 dapat dilihat dari jumlah presentase pada tahun 2017-2018 tingkat okupansi hotel meningkat sebanyak 13.84% sedangkan jumlah presentase pada tahun 2019-2021 tingkat okupansi hotel menurun secara drastis sebanyak 18.11% - 21.03%.

Hotel Nyland Pasteur merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penginapan dan termasuk dalam klasifikasi hotel bintang 3 (tiga) yang terletak dipusat kota yang memiliki kamar yang berjumlah 87 kamar yang dibagi menjadi beberapa tipe kamar yaitu *Standart, Deluxe, Deluxe Balcony, Executive, Junior Suite, Chrysant Suite* dan *Nyland Suite* serta menawarkan *Meeting Room* dan *Banquet*. Hotel Nyland Pasteur menawarkan tarif yang murah, namun Hotel Nyland Pasteur telah dilengkapi dengan fasilitas yang cukup memadai termasuk akses internet melalui jaringan internet, parkir dan keamanan selama 24 jam.

Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Hotel Nyland Pasteur dan *Cottonwood Bed & Breakfast House Bandung*

Nama Hotel	Tipe Kamar	Harga
Hotel Nyland Pasteur Bandung	<i>Deluxe Double Balcony</i>	Rp 262.500,- / malam
	<i>Deluxe Twin Balcony</i>	Rp 262.500,- / malam
	<i>Executive Double</i>	Rp 350.000,- /malam
	<i>Junior Suite</i>	Rp 400.000,- /malam
	<i>Nyland Suite</i>	Rp 450.000,- / malam
	<i>Chrisant Suite</i>	Rp 450.000,- / malam
<i>Cottonwood Bed & Breakfast House Bandung</i>	<i>Double Or Twin Room Only</i>	Rp 429.000,- / malam
	<i>Pine Suite Room Only</i>	Rp 469.000,- / malam
	<i>Mezzanine Suite Room Only</i>	Rp 479.000,- / malam
	<i>Family Suite Room Only</i>	Rp 959.000,- / malam
	<i>The Penthouse Room Only</i>	Rp 2.198.000,- / malam

Sumber : Traveloka (2021)

Dapat kita lihat dari tabel di atas bahwa, Hotel Nyland Pasteur memiliki harga yang relatif murah ketimbang dengan *Cattonwood Bed & Breakfast House Bandung*. Dan terbilang pelayanan yang baik, ramah dan pelayanan cepat membuat para konsumen merasa puas dengan kualitas jasa dan harga yang ditawarkan Hotel Nyland Pasteur.

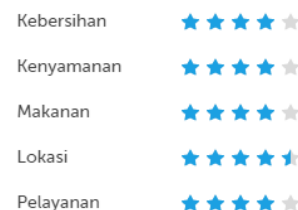
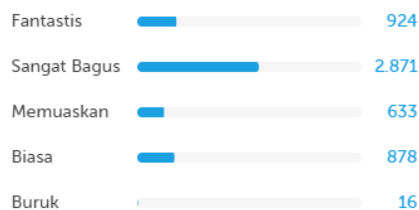
Hotel Nyland Pasteur berkomitmen untuk menjaga kepuasan seluruh konsumennya. Melalui penggunaan layanan jasanya, Hotel Nyland Pasteur memberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan, keramahan dan keamanan bagi konsumennya dan meminimalkan persaingan dengan hotel lainnya. Hotel Nyland Pasteur senantiasa memberikan pelayanan terbaiknya dengan memberikan harga yang sesuai dengan fasilitas yang diberikan bagi konsumennya.

Gambar 1. 1 Rating Penilaian Hotel Nyland Pasteur Bandung

Berdasarkan 5.322 ulasan



Nyaman



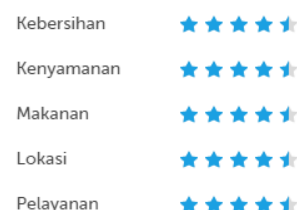
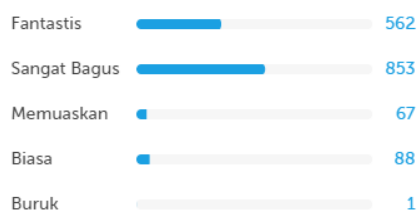
Sumber : Traveloka (2021)

Gambar 1. 2 Rating Penilaian *Cattonwood Bed & Breakfast House Bandung*

Berdasarkan 1.571 ulasan



Mengesankan



Sumber : Traveloka (2021)

Berdasarkan gambar diatas, pada gambar 1.1 penilaian kualitas pelayanan yang diberikan konsumen melalui ulasan traveloka mendapatkan 4 bintang dan gambar 1.2 penilaian kualitas pelayanan yang diberikan mendapatkan 4,5 bintang. Dari gambar 1.1 dan gambar 1.2 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Hotel Nyland Pasteur Bandung lebih rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan *Cattonwood Bed & Breakfast House Bandung*.

Rendahnya penilaian yang didapatkan dapat diindikasikan dari kurangnya kepuasan konsumen yang menuntut pelayanan yang baik. Kepuasan konsumen dapat dikaitkan pemberian pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasakan kepuasan terhadap jasa yang diberikan Hotel Nyland Pasteur Bandung. Untuk memperoleh kepuasan yang baik dari konsumen dapat memberikan pelayanan dan yang berkualitas serta tepat agar dapat membantu kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin membahas dan meneliti masalah yang ada dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Nyland Pasteur Bandung.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Nyland Pasteur Bandung ?
2. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Nyland Pasteur Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Nyland Pasteur Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Nyland Pasteur Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Nyland Pasteur Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Nyland Pasteur Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, diantaranya :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan bidang kualitas pelayanan dan harga, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi bisnis, maupun wawasan akan dunia bisnis, khususnya yang berkaitan dengan pemasaran jasa. Selain itu, mampu menjadi referensi bagi penelitian sejenis dan diharapkan dapat menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih mendalam.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan masukan dan evaluasi di bidang jasa, dalam hal kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, identifikasi masalah, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan teoritis, kajian nonteoritis, kajian/ penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variable, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji validitas dan realibilitas.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari objek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan hasil pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

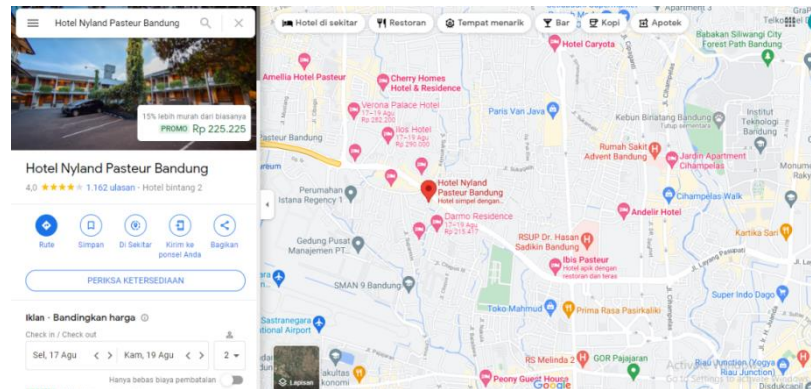
Bab ini terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl. Dr. Djunjunan No.125, Pajajaran, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40173.

Gambar 1. 3 lokasi Hotel Nyland Pasteur



Sumber: Website Google Maps (2021)

