

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan industri terbesar dan tercepat di dunia salah satunya adalah dari sektor pariwisata. Sektor pariwisata memberikan kontribusi besar terhadap perkembangan ekonomi, politik, sosial, budaya, penyerapan tenaga kerja, pengurangan kemiskinan, dan lain sebagainya. Semakin banyaknya objek wisata disuatu daerah tentu akan menjadikan daerah tersebut semakin berkembang karena banyaknya wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut. Dengan hal tersebut tentunya dibutuhkan jasa akomodasi atau hotel. Jasa akomodasi atau hotel tentu sangat dibutuhkan sebagai tempat untuk beristirahat, menginap, *meeting*, maupun merencanakan kegiatan lainnya.

Hotel merupakan salah satu jenis usaha yang termasuk kedalam kategori usaha yang bergerak dibidang jasa, didalamnya menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi, menyediakan makanan dan minuman, menyediakan fasilitas seperti *meeting room*, *health club*, bar, *night club*, dan lain sebagainya. Kota Bandung menjadi salah satu destinasi tujuan para wisatan selain banyaknya tempat wisata yang dapat dikunjungi namun tersedia banyaknya pilihan hotel yang tersedia. Jumlah hotel di Bandung sendiri mulai dari hotel-hotel berbintang hingga hotel-hotel melati pada tahun 2020 adalah sebanyak 508 yang beroperasi ( Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung).

**Tabel 1. 1**  
**Data Hotel Bintang 4 di Kota Bandung**

No.	Nama Hotel
1	Art Deco Luxury Hotel & Residence
2	Belviu Hotel Bandung
3	Courtyard by Marriot Bandung
4	El Hotel Royale Bandung
5	Fox Harris Hotel City Center
6	Grand Hotel Preanger
7	Grand Serela Setabudhi Bandung
8	Grand Tjokro Premiere Bandung
9	Holiday Inn Bandung
10	Hotel Aston Tropicana
11	Hotel De Paviljoen Bandung
12	Marbella Suites Bandung
13	Mercure Bandung City Centre
14	Mercure Bandung Nexa
15	Novotel Bandung
16	Park View Hotel
17	Prime Park Hotel Bandung
18	The 101 Bandung
19	The Jayakarta Suite Hotel & Resort
20	The Luxton Hotel

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah hotel bintang 4 di Kota Bandung maka tingkat persaingan hotel tersebut cukup ketat, oleh karena itu pihak manajemen harus berusaha untuk mempertahankan status bintang tersebut dengan cara selalu mempertahankan kualitas pelayanan.

The Jayakarta Suite Hotel & Resort merupakan salah satu penyedia jasa akomodasi di Kota Bandung. The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung sendiri sudah berdiri sejak tahun 1994 dan termasuk kedalam kategori hotel bintang 4. Dengan persaingan yang cukup ketat, hal yang harus diprioritaskan tentunya mengenai kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi

pelanggan hingga pelanggan tersebut dapat loyal. The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung tentu sudah mempunyai pelanggan sendiri/ tetap sehingga perlu usaha untuk mempertahankan loyalitas pelanggan tersebut.

Agar dapat diketahui sejauh mana kepuasan pelanggan tentunya harus diketahui apa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan tidak sama sekali. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung tentu akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Loyalitas menurut Gramer and Brown dalam Djamhur dkk (2017), menyatakan bahwa loyalitas merupakan posisi sejauh mana seorang konsumen dapat membuktikan dengan cara melakukan pembelian secara berulang terhadap suatu penyedia jasa.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seorang pelanggan untuk loyal terhadap suatu perusahaan. Baik barang ataupun jasa tentu harus melebihi daripada apa yang diharapkan oleh pelanggan agar mereka bisa loyal terhadap suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik tentu akan berpengaruh positif terhadap untuk meningkatkan loyalitas daripada seorang pelanggan. Dari loyalitas tersebut tentu akan banyak keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan seperti pembelian kembali suatu produk atau jasa bahkan pelanggan tersebut merekomendasikan kepada teman atau keluarga (Tiong, 2018).

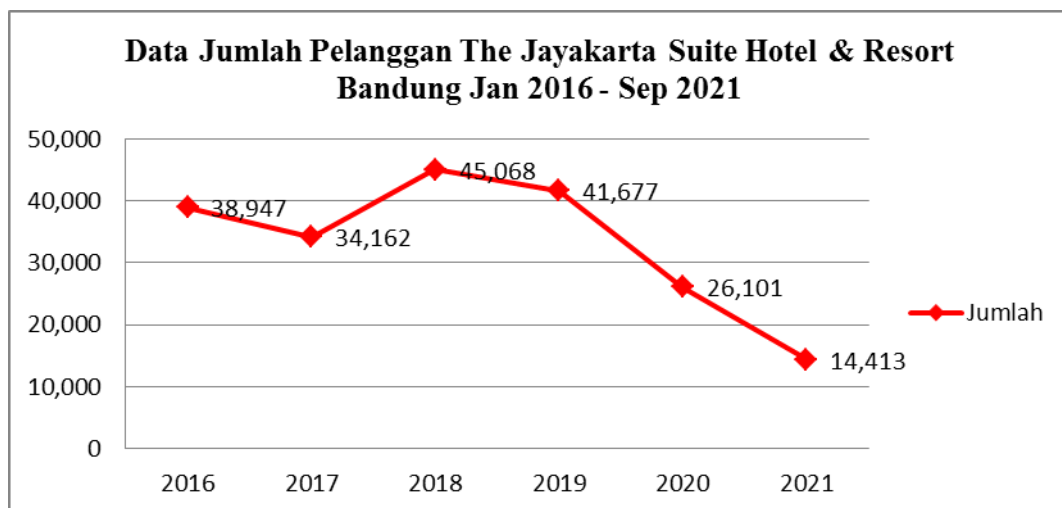
**Tabel 1.2**  
**Data jumlah pelanggan**

No	Tahun	Keterangan	Jumlah
1	Jan – Des 2016	Individual	7.411
		Travel Agent FIT	976
		Travel Agent GIT	2.034
		Corporate	7.586
		Government	2.951
		JHR/OTA	17.752
		J-Club	237
<b>Jumlah Keseluruhan</b>			<b>38.947</b>
2	Jan – Des 2017	Individual	6.762
		Travel Agent FIT	783
		Travel Agent GIT	1.036
		Corporate	8.957
		Government	2.148
		JHR/OTA	14.082
		J-Club	394
<b>Jumlah Keseluruhan</b>			<b>34.162</b>
3	Jan – Des 2018	Individual	8.591
		Travel Agent FIT	1.135
		Travel Agent GIT	2.794
		Corporate	8.871
		Government	4.181
		JHR/OTA	19.177
		J-Club	319
<b>Jumlah Keseluruhan</b>			<b>45.068</b>
4	Jan – Des 2019	Individual	6.710
		Travel Agent FIT	1.671
		Travel Agent GIT	2.339
		Corporate	6.816
		Government	4.817
		JHR/OTA	19.177
		J-Club	137
<b>Jumlah Keseluruhan</b>			<b>41.677</b>
5	Jan – Des 2020	Individual	5.959
		Travel Agent FIT	390
		Travel Agent GIT	717
		Corporate	1.977
		Government	3.866
		JHR/OTA	13.156
		J-Club	36
<b>Jumlah Keseluruhan</b>			<b>26.101</b>

6	Jan – Sep 2021	Individual	4.006
		Travel Agent FIT	272
		Travel Agent GIT	153
		Corporate	1.774
		Government	1.747
		JHR/OTA	6.438
		J-Club	23
Jumlah Keseluruhan		14.413	

Sumber: Data Pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung

Januari 2016 – September 2021



**Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung Jan 2016 – Sep 2021**

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung mengalami fluktuasi cenderung menurun terutama dari periode tahun 2018 sampai periode tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan menurun cukup drastis hal tersebut mungkin disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga jumlah pelanggan dari tahun ke tahun menurun. Hal ini dapat menjadi indikasi bahwa loyalitas pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung belum maksimal

yang kemudian dilansir dari ulasan Melvin di google bahwa pelayanan yang diterima buruk dan lamban, lalu kamar yang didapat tidak sesuai ekspektasi.

Pengelolaan hotel tidaklah mudah apabila harus memenuhi sesuai dengan ekspektasi pelanggan, oleh sebab itu The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung membuat produk-produk pelayanan yang mengikuti selera konsumen secara umum baik bagi perusahaan maupun pribadi. Produk tersebut antara lain *full facility room, full on board facility, safety facility* dan lain sebagainya. Setidaknya produk-produk layanan yang *include* dalam pemesanan akan berdampak terhadap loyalitas pelanggan.

Dari fenomena tersebut peneliti melakukan pra survey terhadap 30 orang responden untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung. Adapun hasil pra survey sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Hasil Survei Awal Kualitas Pelayanan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung**

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN RESPONDEN			
		YA		TIDAK	
		F	%	F	%
1	Karyawan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung ramah terhadap pelanggan	19	63	11	37
2	Karyawan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung peduli ketika pelanggan membutuhkan bantuan	17	57	13	43
3	Kamar yang disediakan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung sesuai dengan keinginan pelanggan	9	30	21	70
4	Karyawan The Jayakarta Suite Hotel	15	50	15	50

	& Resort Bandung cepat dalam menanggulangi keluhan pelanggan				
5	Karyawan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung menginformasikan perihal fasilitas hotel	14	43	16	57
	RATA-RATA		48.7		51.3
	JUMLAH RESPONDEN = 30				

Sumber : Hasil pra survey awal penelitian

Tabel 1.3 menunjukkan jawaban dari 30 responden rata-rata menilai “YA” 48.7%. Hal ini bisa mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung belum maksimal terutama pada kamar yang disediakan belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Maka kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan tentu saja akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung. Kondisi tersebut mengakibatkan turunnya jumlah konsumen di The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Survey Awal Loyalitas Pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung**

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN RESPONDEN			
		YA		TIDAK	
		F	%	F	%
1	Frekuensi menginap di The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung >3 kali dalam 1 tahun	14	47	16	53
2	Anda tidak terpengaruh dengan penawaran hotel lain	13	43	17	57
3	Anda merekomendasikan teman/keluarga untuk menginap di The Jayakarta Suite Hotel & Resort	15	50	15	50
	RATA-RATA		47		53
	JUMLAH RESPONDEN : 30				

Sumber : Hasil pra survey awal penelitian

Tabel 1.4 menunjukkan jawaban dari 30 responden rata-rata menilai “YA” 47%. Hal ini bisa mengindikasikan bahwa Loyalitas Pelanggan di The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung belum maksimal terutama pada terpengaruhnya pelanggan dengan penawaran hotel lain. Maka loyalitas pelanggan yang belum maksimal tentu saja akan mempengaruhi tingkat jumlah pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung. Kondisi tersebut mengakibatkan turunnya jumlah pelanggan di The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas yang mana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yang tentu menyebabkan tingkat loyalitas mengalami penurunan, dari uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan**



**terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Produk Layanan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Kamar yang disediakan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung belum sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Terpengaruhnya pelanggan terhadap penawaran Hotel lain mengakibatkan jumlah pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung menurun.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memiliki pandangan bahwa perlunya memberikan batasan masalah secara jelas. Penelitian ini dibatasi dengan hanya meneliti kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.

## **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan bahwa masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan pada The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.
2. Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan pada The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.

3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.

## **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta menganalisis pada The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mendeskripsikan kondisi kualitas pelayanan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan loyalitas pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.
3. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung.

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis dan secara praktis.

### **1.6.1 Kegunaan Teoritis**

Dari penelitian ini tentu diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan referensi bagi para peneliti selanjutnya, sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih baik. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi-informasi dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi para peneliti.

### **1.6.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Peneliti

Sarana perbandingan antara teori yang telah didapat diperkuliahan dengan praktek di lapangan, menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dibidang kualitas jasa bagi peneliti sendiri terkhusus perihal kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai masukan bagi The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung untuk mengetahui perihal kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan tersebut dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan langkah kebijakan yang akan diambil dimasa mendatang.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi Program Studi Manajemen sebagai literature dan referensi bagi para mahasiswa yang akan meneliti dimasa mendatang.

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di The Jayakarta Suite Hotel & Resort Bandung. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan September 2021 sampai dengan Januari 2022.

**Tabel 1.5**  
**Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Rencana Jadwal Kegiatan 2021-2022				
		September	Oktober	November	Desember	Januari
1	Pra Penelitian					
	a. Survei					
	b. Menentukan judul dan topik penelitian					
	c. Administrasi penelitian					
	d. Menentukan instrumen penelitian					
2	Pelaksanaan					
	a. Pengumpulan data					
	b. Proses bimbingan					
	c. Pengelahan data					
3	Penyusunan					
	a. Penyusunan data					
	b. Pengetikan data					
	c. Penggadaan laporan penelitian					