

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

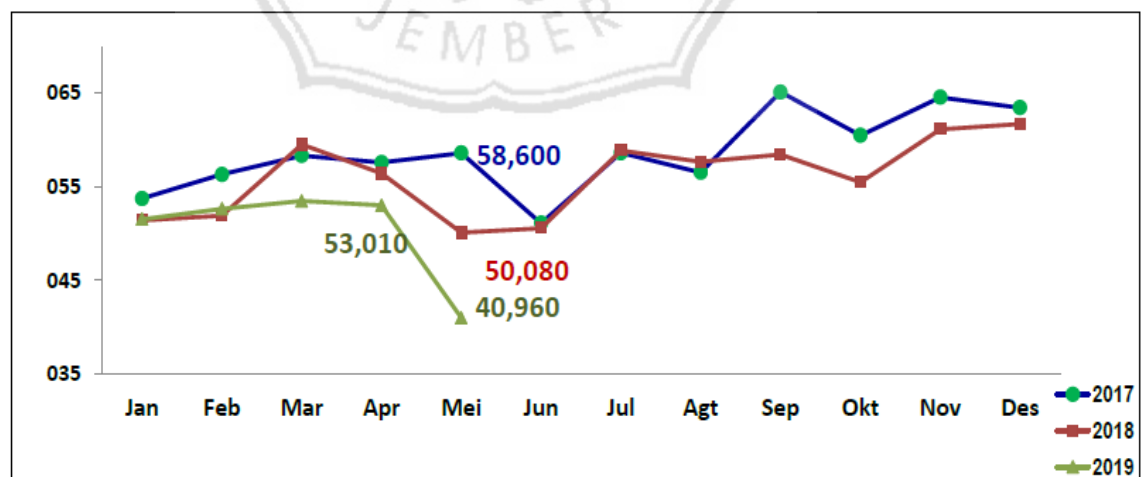
Dewasa ini, persaingan dalam industri jasa di Indonesia semakin ketat. Hal ini tidak lepas dari banyaknya pemain atau perusahaan baik besar maupun kecil yang berkecimpung di dalam industri tersebut. Peran industri jasa sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia yang diukur berdasarkan kenaikan Produk Domestik Bruto (PDB). Sektor jasa merupakan sektor penyumbang PDB terbesar setelah sektor manufaktur di Indonesia. Sektor jasa hotel, restoran, dan perdagangan memberikan sumbangan terbesar terhadap total pertumbuhan ekonomi Indonesia pada triwulan III-2019 dengan kontribusi pertumbuhan sebesar 4 persen (BPS, 2019). Data ini menunjukkan bahwa sektor industri di bidang jasa terutama hotel dan restoran mengalami pertumbuhan yang didorong oleh semakin meningkatnya penggunaan dan pemanfaatan jasa oleh konsumen. Peningkatan tersebut tidak terlepas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh para pelaku dalam industri yang mereka jalankan.

Indonesia memiliki banyak industri dibidang jasa, salah satunya adalah industri perhotelan. Hotel adalah suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran (www.budpar.go.id). Bisnis perhotelan telah banyak

mengalami perubahan pada masa sekarang ini. Produk berupa jasa-jasa yang ditawarkan oleh sebuah hotel antara lain : pelayanan kamar, MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition), restaurant, swimming pool, fitness centre dan weeding party. Industri hotel dan restoran nasional diprediksi akan tumbuh sekitar 8% pada tahun 2020. Pertumbuhan itu didorong oleh makin banyaknya wisatawan mancanegara dan domestik yang menggunakan jasa hotel dan restoran sebagai pelengkap perjalanan mereka (www.seputar-indonesia.com).

Di Indonesia pertumbuhan hotel ini sangat luar biasa, jumlah hotel berbintang hampir 290.000 kamar dan 2.350 hotel dan untuk non bintang jumlah kamarnya hampir mendekati 285.000 dengan 16.000 hotel. sedangkan jumlah hotel berbintang yang ada di Jawa timur 40.960. berikut

Grafik
perkembangan tingkat penghunian hotel berbintang yang ada di Jawa timur dari tahun 2017-2019



Banyaknya hotel yang ada di Jawa timur harus merencanakan program perbaikan kualitas layanan jasa yang diberikan dengan mempertimbangkan gap antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan. Dengan adanya perubahan layanan yang diberikan maka hotel diharapkan akan maju pesat jika menciptakan kepuasan melalui produk maupun jasa yang diberikan. Salah satu faktor yang dipertimbangkan masyarakat ketika akan memilih hotel adalah tuntutan terhadap hotel apakah bisa memuaskan konsumen. Maka dari itu hotel benar benar dituntut agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan pelanggan.

Loyalitas Pelanggan menurut Drake (1998:229), (Dalam Sukmawati, 2011, hal. 24) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal selalu melakukan pembelian ulang, yang pada gilirannya menjamin aliran pendapatan bagi perusahaan, memiliki kecenderungan membeli lebih banyak, mau membayar dengan harga yang lebih mahal, yang akan berdampak secara langsung kepada keuntungan yang diperoleh perusahaan. Didalam pemasaran loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dimana kepuasan konsumen merupakan hal utama yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen hotel daripada realitas. Menurut Kotler yang dikutip oleh Lupiyoadi (2008) kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk sebagai akhir dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan terhadap produk tersebut. Kepuasan konsumen dapat tercapai dengan adanya

kegiatan pemasaran, karena tujuan pemasaran adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap pembelian. Hasil penelitian hamad saleem dkk (2014) dan utami dkk (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan

Tujuan dari pelaku usaha untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah untuk mendapatkan sebuah kualitas pelayanan. (Tjiptono, 2007) menyatakan Kualitas Pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut: (1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, (2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, (3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. Hasil penelitian hamad saleem dkk (2014) yang juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari segi lain loyalitas pelanggan juga dibentuk oleh citra merek. Menurut Steinmetz yang dikutip oleh Sutojo (2004) bagi perusahaan, citra perusahaan adalah persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Dia juga

mengemukakan, informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat element sebagai berikut: *Personality, Reputation, Value, Corporate Identity*. Hasil penelitian hamad saleem dkk (2014), utami dkk (2014), suwandi dkk (2015) yang juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan juga dibentuk oleh lokasi. Alma (2003) menyatakan bahwa Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Tjiptono (2002) pemilihan lokasi memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut : akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir yang luas, ekspansi, lingkungan, persaingan dan peraturan pemerintah. Hasil penelitian Iriyanti dkk (2016) menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga, kualitas produk dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Leri Hardian Saputra (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru.

Disisi lain, penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda yang menimbulkan Research Gap adalah penelitian oleh Uttarni, Rahyuda, Wardana (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 2014) dengan hasil penelitian Citra hotel sebagai mediator secara parsial yang signifikan di dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada hotel melati di Kawasan Wisata Kuta.

Selanjutnya terdapat fenomena mengenai loyalitas pelanggan di salah satu hotel di kabupaten Bondowoso. Kabupaten Bondowoso adalah sebuah kabupaten yang terletak di daerah propinsi Jawa Timur. Kabupaten Bondowoso memiliki luas wilayah yang mencapai sekitar 1560 km². pembagian daerah administrative dari kabupaten Bondowoso terdiri dari 23 kecamatan, yang didalamnya meliputi 10 kelurahan, dan 209 desa. Jumlah populasi penduduk yang ada di wilayah kabupaten Bondowoso adalah sekitar 756.989 jiwa yang tercatat pada tahun 2014 oleh BPS. dari jumlah penduduk tersebut terbagi menjadi 368.505 penduduk laki laki dan 388.484 penduduk perempuan. Kota Bondowoso memiliki banyak objek wisata yang menarik untuk dikunjungi oleh para wisatawan, diantaranya adalah objek wisata alam pegunungan dan objek wisata air terjun. Disamping itu, udaranya yang sejuk dan berkembangnya industri kuliner serta *factory outlet* membuat Kota Bondowoso berpotensi besar untuk menjadi kota kunjungan para wisatawan. Salah satu sarana penunjang sektor pariwisata adalah sarana akomodasi. Kota Bondowoso memiliki sarana untuk memenuhi akomodasi para wisatawan berupa penyediaan jasa perhotelan. Beberapa pelaku dalam Industri perhotelan berbintang di Kota Bondowoso dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1**Daftar Hotel Kelas Bintang 5, Kelas Bintang 3, dan Kelas Melati di Kota Bondowoso**

No	Nama Hotel	Alamat	Kelas
1	Grand Padis	Jl. Kh. Agus Salim No 122 desa Blindungan	Hotel bintang 5
2	Ijen View dan Resort	Jl. Kis Mangunsarkoro No 888 desa Tamansari	Hotel bintang 3
3	Anugerah	Jl. Mayjen Suroyo No 12 Rt 15 desa Dabasah	Melati
4	Baru	Jl. Ra Kartini No 26 Desa Blindungan	Melati
5	Melati	Jl. Raya Pujer Rt 04. Rw 1 desa Kejayan	Melati
6	Palm	Jl. A. Yani No 32 desa Badean	Melati
7	Panorama 18	Jl. Kh. Ali No 18 Rt 05 Rw 03 desa Sekarputih	Melati
8	Slamet	Jl. Pb Sudirman No 45 desa Blindungan	Melati
9	Kinanti	Jl. Santawi No 583 A desa Taman sari	Melati
10	Wisata Asri	Jl. Pb Raya Jember desa Sumber Pandan	Melati
11	Wisata Ijen	Jl. Raya Situbondo desa Taal	Melati

Sumber : www.brrrwisata.com

Pada Tabel 1.1 nama Hotel Ijen View Bondowoso menempati posisi kelas kedua. Hotel Ijen View yang ada dikota Bondowoso ini terletak di pusat kota, dekat dengan area perkantoran, kampus, pasar, tempat wisata dan memiliki 65 kamar dengan klasifikasi Suite, Deluxe, Premium, Superior, Ekonomi. Hotel Ijen View ini dirancang untuk kelas menengah. Fasilitas yang dimilikinya mengacu pada hotel berbintang. Beberapa fasilitas seperti view21 ballroom yang difungsikan untuk melayani medium dan big event, *hot spot wifi*, kolam renang

Selanjutnya terdapat fenomena mengenai loyalitas pelanggan, dibuktikan dengan data jumlah pengunjung Hotel Ijen View Bondowoso tahun 2017 -2018

Tabel 1.2

Data Jumlah Pengunjung Hotel Ijen View bondowoso Tahun 2017-2018

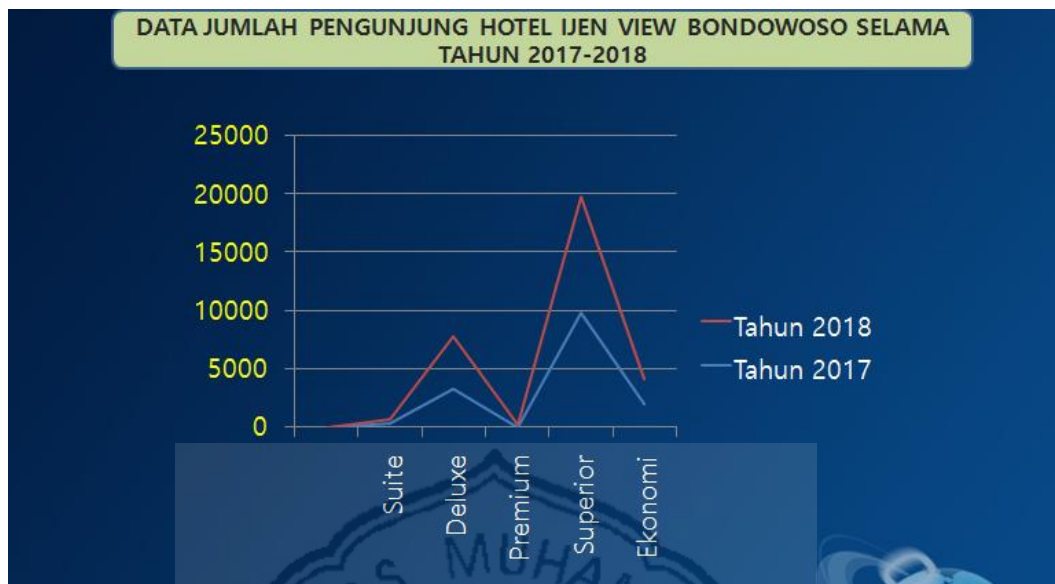
No	Tahun 2017	Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Kamar				
		Suite	Deluxe	Premium	Superior	Ekonomi
1	Januari	12	167	-	556	154
2	Februari	11	249	-	589	128
3	Maret	39	235	-	660	143
4	April	14	274	-	774	155
5	Mei	15	239	-	725	168
6	Juni	28	276	-	623	147
7	Juli	35	342	-	897	183
8	Agustus	36	379	-	911	189
9	September	35	301	-	821	179
10	Oktober	21	249	-	839	194
11	November	24	260	-	722	185
12	Desember	34	328	-	795	191
J U M L A H		304	3299		9823	2016

Sumber: Hotel Ijen View Bondowoso (2017)

No	Tahun 2018	Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Kamar				
		Suite	Deluxe	Premium	Superior	Ekonomi
1	Januari	40	340	-	806	169
2	Februari	30	320	-	850	172
3	Maret	29	369	-	760	179
4	April	33	403	-	780	169
5	Mei	35	320	-	740	158
6	Juni	25	370	-	605	154
7	Juli	45	502	-	1020	178
8	Agustus	47	405	-	984	180
9	September	45	425	-	885	176
10	Oktober	32	323	-	870	174
11	November	43	328	45	804	178
12	Desember	38	325	158	751	168
J U M L A H		402	4430	203	9855	2055

Sumber: Hotel Ijen View Bondowoso (2018)

GRAFIK



Dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan perbulannya selama bulan Januari 2017 sampai Desember 2018 terjadi peningkatan pelanggan yang menggunakan jasa penginapan Hotel Ijen View Bondowoso.

Berdasarkan pada fenomena empiris dan Research Gap penelitian terdahulu yang ditemukan tersebut diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Ijen View Bondowoso).

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada fenomena empiris dan Research Gap penelitian terdahulu yang dikemukakan diatas, maka masalah yang muncul adalah mengapa terjadi peningkatan pengunjung pada Hotel Ijen View Bondowoso, sehingga penelitian ini mencoba mengangkat beberapa faktor yang diasumsikan meningkatkan loyalitas pelanggan, diantaranya adalah kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi yang mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso.

Rumusan masalah yang telah dirumuskan memerlukan pendekatan untuk menjawabnya. Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, pertanyaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ?
2. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan ?
5. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan ?
6. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ?
7. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan ?
8. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen ?
9. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen ?

10. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui pengaruh :

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso
2. Citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso
3. Lokasi terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso
4. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Ijen View Bondowoso
5. Citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Ijen View Bondowoso
6. Lokasi terhadap loyalitas pelanggan Hotel Ijen View Bondowoso
7. kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Hotel Ijen View Bondowoso
8. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso
9. Citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso
10. Lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening

1.4.2 Manfaat praktis

1.4.2.1 Bagi Hotel Ijen View Bondowoso

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Hotel Ijen View Bondowoso dalam mengambil kebijakan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.4.2.2 Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pada Hotel Ijen View Bondowoso.

1.4.2.3 Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang hendak melakukan penelitian meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.