

BAB I

PENDAHULUAN

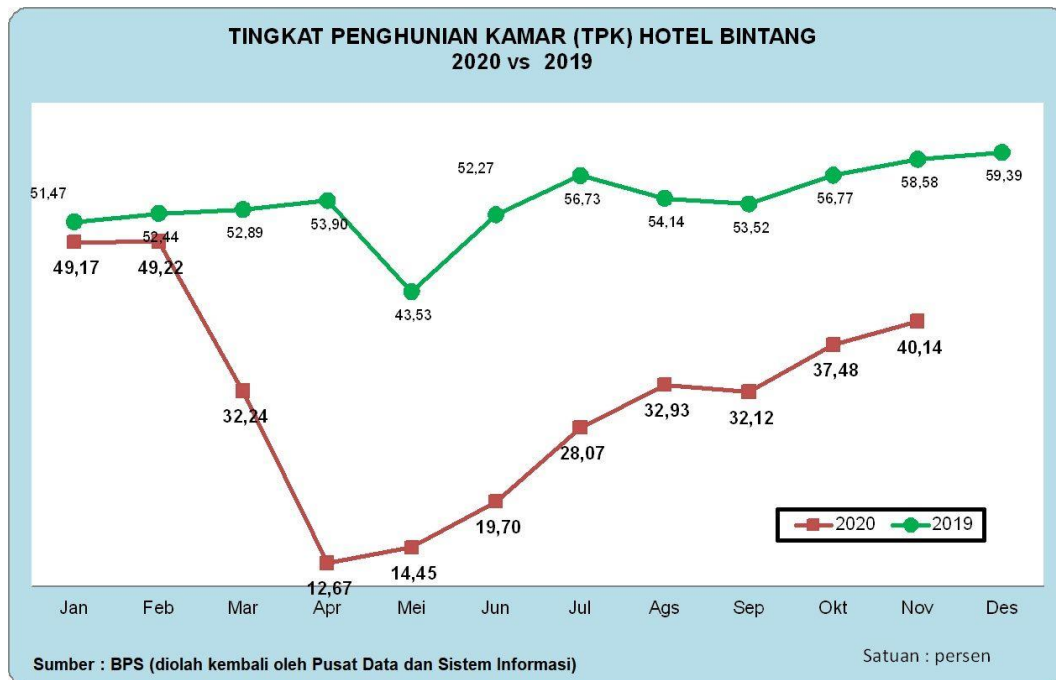
1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki peluang pengembangan dibidang pariwisata yang dapat mendorong peningkatan perekonomian negara. Hal ini dikarenakan sektor pariwisata adalah salah satu sektor pendapatan negara yang cukup besar dan berpotensi sehingga layak untuk dikembangkan kearah yang lebih baik lagi. Oleh karena itu, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2019) membuat program dengan slogan Wonderful Indonesia yang bertujuan untuk mengembangkan sektor pariwisata di seluruh Indonesia. Seluruh daerah di Indonesia saling berlomba-lomba mengembangkan sektor pariwisatanya guna menarik wisatawan yang tentunya nanti akan meningkatkan pendapatan. Terbukti sektor pariwisata di Indonesia sudah dikenal bahkan sampai mancanegara. Dengan hal ini, salah satu bisnis yang berperan penting untuk mendorong kegiatan pariwisata adalah bisnis penginapan atau hotel karena wisatawan yang berwisata akan membutuhkan tempat untuk beristirahat sementara (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan atau konsumen sehingga akan sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini adalah faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini karena kualitas pelayanan sendiri adalah bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) Pujawan (2010:97). Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa. Tetapi jika

kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira (Kotler, 2012). Menurut Zeithaml (2003) kepuasan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk. Berkaitan dengan penggunaan jasa perhotelan, kepuasan diharapkan mampu menjadi motivasi untuk mengajak orang-orang dekatnya agar menggunakan jasa hotel yang telah dikunjungi sebelumnya. Secara tidak langsung kepuasan pengunjung mampu melahirkan aktifitas promosi yang dilakukan melalui pengunjung yang telah menggunakan jasa hotel. Pengunjung yang telah menggunakan jasa hotel dan mengalami kepuasan akan memiliki kecenderungan memberikan rekomendasi kepada calon pengunjung lain untuk menggunakan jasa hotel tersebut. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria sehingga pihak manajemen hotel dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus.

Sayangnya, pada masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini sektor pariwisata di Indonesia mengalami penurunan hal ini disebabkan oleh aturan pemerintah yang berkaitan dengan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB), penerapan prokes secara ketat dan kekhawatiran konsumen karena persebaran covid yang saat ini masih belum terkendali. Salah satu sektor yang paling terpengaruh adalah hotel, bermula pada minat masyarakat untuk berpariwisata yang menurun akibat adanya pandemi yang tentunya berdampak pada menurunnya tingkat pengunjung hotel serta tingkat penghunian kamar hotel. Berikut adalah data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang diseluruh Indonesia:



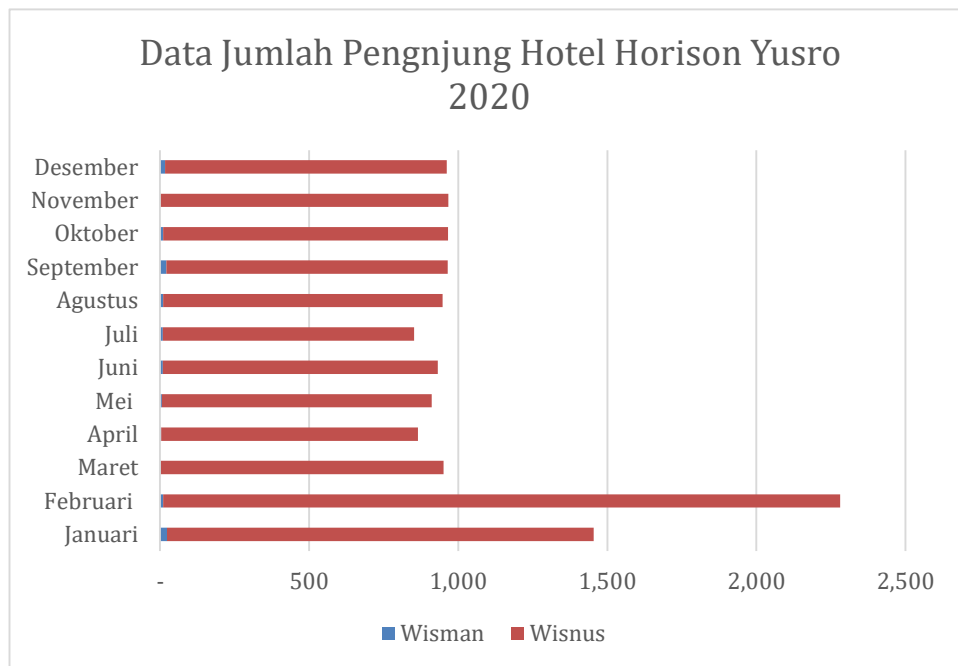
Sumber : Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2020

Gambar 1.1
Tingkat Penghunian Kamar (TPK) di Indonesia

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia pada Desember 2020 mencapai rata-rata 40,79 persen atau turun 18,60 poin dibandingkan TPK Desember 2019 yang sebesar 59,39 persen. Sementara itu, jika dibanding dengan TPK November 2020 yang tercatat 40,14 persen, TPK Desember 2020 mengalami kenaikan sebesar 0,65 poin.

Di kota Jombang sendiri terdapat banyak sekali hotel, salah satunya adalah hotel Horison Yusro. Hotel Horison Yusro ini bertempat di Jl. Soekarno - Hatta No.25, Nglungge, Keplaksari, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang. Hotel Horison Yusro ini adalah salah satu hotel bintang tiga yang berada di kota Jombang. Hotel Horison Yusro ini juga memiliki tempat yang sangat strategis yaitu di sebelah jalan raya atau jalan antar kota yang dimana akan sangat memudahkan wisatawan yang berwisata di kota Jombang untuk mencari penginapan. Tak hanya menyediakan penginapan, hotel Horison Yusro Jombang

juga memiliki fasilitas lain seperti restoran, kolam renang, ruang pertemuan, ruang resepsi (untuk pernikahan), dan lain-lain. Tentunya beragam fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel ini guna menarik konsumen atau pengunjung, karena tidak semua hotel di Jombang memiliki fasilitas yang serupa dengan hotel ini. Berikut adalah data pengunjung hotel Horison Yusro Jombang:



Sumber :BPS Kabupaten Jombang. Dispora Kabupaten Jombang Tahun 2020

Gambar 1.2
Data Pengunjung Hotel Horison Yusro

Berdasarkan grafik data pengunjung Hotel Horison Yusro diatas menunjukkan bahwa hotel Horison Yusro Jombang mengalami fluktuasi. Fluktuasi ini bisa dibilang normal, ini terbukti bahwa tiap mengalami penurunan, pihak hotel akan berusaha meningkatkan pelayanannya, karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam berjalannya bisnis hotel ini. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel dalam

mendorong peningkatan kepuasan konsumen dengan menjaga kebersihan setiap bagian yang berada di dalam hotel sehingga konsumen tidak perlu khawatir akan protokol Kesehatan, menyediakan handsanitizer untuk setiap konsumen dan pelayanan sesuai dengan standart proses.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Noerchoidah (2017) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa indikator kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Orenztaxi Surabaya. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan reliabilitas dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Orenztaxi di Surabaya. Selain itu penelitian yang dilakukan Rewa (2019) menyatakan bahwa variabel harga dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Menurut Walton harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Menurut Gumussoy dan Koseoglu (2016) konsumen membandingkan harga dari

berbagai alternatif yang tersedia, kemudian memutuskan alokasi dana yang dikehendaki. Hal ini dapat diartikan bahwa ketika konsumen beranggapan bahwa harga yang ditetapkan tempat karaoke tersebut sepadan dengan manfaat produk yang diberikan maka dapat diasumsikan bahwa konsumen tersebut memperoleh kepuasan dengan harga yang ditetapkan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang membahas tentang “Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Horison Yusro Jombang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diperoleh rumusan masalah didalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen hotel Horison Yusro Jombang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen hotel Horison Yusro Jombang?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen hotel Horison Yusro Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat diperoleh tujuan didalam penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen hotel Horison Yusro Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen hotel Horison Yusro Jombang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen hotel Horison Yusro Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk beberapa pihak antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah refrensi akan teori-teori menyangkut tentang Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen serta dapat bermanfaat untuk pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan hotel Horison Yusro Jombang sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas agar dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan hotel-hotel lainnya.

Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar penulis dapat mengembangkan ilmu dan pengetahuan tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan bagi pembaca dan juga bagi peneliti selanjutnya dalam bidang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.