

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan pada umumnya memiliki tujuan yang mencakup beberapa aspek seperti mencakup volume penjualan tertentu, mendapatkan laba yang maksimal dan menunjang tujuan perusahaan agar senantiasa dapat berkembang dinamis dalam lingkungan bisnisnya.

Menghadapi kondisi persaingan yang semakin ketat ini setiap perusahaan selalu berusaha menerapkan strategi-strategi baru agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Pihak perusahaan harus memperhatikan pemasaran produknya untuk menarik keputusan pelanggan agar tetap terus datang kesana. Strategi dan sistem pemasaran harus dapat digunakan sebaik-baiknya persaingan yang ada. Persaingan membuat perusahaan harus jeli dalam menentukan bauran pemasaran (*marketing mix*) yang digunakan.

Jasa merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, digunakan serta dapat memuaskan pelanggan yang membutuhkan jasa tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa dari suatu jenis usaha. Adapun faktor yang mendukung datangnya pelanggan adalah bauran pemasaran (*marketing mix*). Bauran pemasaran jasa terdiri dari

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).

Pada masa sekarang ini pembangunan di sektor perekonomian mengalami perubahan yang meningkat. Hal ini terlihat dari berubahnya tingkat kesejahteraan masyarakat yang cenderung meningkat. Dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat munculah berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh masyarakat sehingga hal ini tentu saja membuka kesempatan bagi perusahaan untuk meningkatkan bisnisnya. Perubahan tersebut tidak hanya pada segi kuantitasnya saja melainkan dari segi kualitas jasa. Meningkatnya kebutuhan masyarakat berarti juga meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang akan memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut.

Dengan demikian perusahaan-perusahaan tersebut di hadapkan dengan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang ingin bertahan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri yang akan menjadikan nilai plus bagi perusahaan tersebut di mata perusahaan lain. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mereka tahu apa yang di inginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut.

People yang terlibat dalam penyedia jasa, yaitu karyawan pada perusahaan. Hotel Aryaduta Pekanbaru memiliki memiliki karyawan yang berpendidikan, ramah dan terampil dalam memberikan layanan berkualitas. Peningkatan kualitas layanan yang akan meningkatkan loyalitas konsumen.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain *People, Process* merupakan salah satu alat ukur yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pada perusahaan. Hotel Aryaduta Pekanbaru menawarkan proses mulai dari awal pembelian yakni dengan pemberian pelayanan yang ramah dan sopan hingga pada persetujuan pengiriman pada suatu barang atau produk dengan mudah, lancar, aman sederhana dan tidak rumit. Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kemampuan indikator proses dalam mencapai dan mempertahankan kondisi yang diharapkan.

Physical evidence menginformasikan kepribadian perusahaan kepada konsumen. Bagi konsumen *physical evidence* dapat mempengaruhi loyalitasnya dari segi kenyamanan atas setiap komponen *tangible* dari jasa yang diselenggarakan oleh toko. Hotel Aryaduta Pekanbaru memiliki tata ruang dan interior bangunan yang menarik. Fandy Tjiptono (2008:68) menyatakan bahwa : Bauran pemasaran dan keputusan konsumen sangat berkaitan erat. Bauran pemasaran memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan keputusan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Scmitt dalam Putri, Rahayu dan Astuti (2010) *Experiential marketing* mencoba menggeser pendekatan pemasaran tradisional yaitu 4P (*product, price, place, and promotion*) yang hanya bertumpu pada fitur dan *benefit*. Pada *experiential marketing*, perusahaan tidak hanya berorientasi pada hasil tetapi juga mengutamakan emosi pelanggan dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang bisa memberikan kepuasan bagi pelanggan sehingga tercapai *memorable experience* yang membuat pelanggan mengulang kembali pengalamannya (*loyal*) dengan jasa perusahaan dan bahkan mau mengeluarkan uang lebih untuk menikmati pengalaman baru menggunakan fasilitas lain yang ditawarkan perusahaan. Agar *Experiential Marketing* ini bisa terlaksana dengan baik, juga dibutuhkan faktor-faktor yang bisa menunjangnya.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008) produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian sebaliknya jika tanpa kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain. Bila konsumen sudah merasakan kepuasan terhadap jasa yang diberikan, akan timbul rasa loyalitas konsumen untuk terus menggunakan jasa tersebut.

Dengan berkembangnya kota Pekanbaru ini dan juga mendukung kegiatan industri perhotelan yang saat ini kita lihat sudah berjamur di Pekanbaru dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hotel-hotel yang memberikan fasilitas-fasilitas terbaik yang mereka tawarkan ke konsumen. semakin maraknya bisnis perhotelan di Pekanbaru saat ini membuat para pelaku bisnis memikirkan strategi yang tepat untuk menarik para konsumennya.

Berbicara tentang Hotel bertaraf bintang lima, Pekanbaru mempunyai lokasi strategis di Pekanbaru yaitu Hotel Aryaduta, Hotel Aryaduta ini selalu menjadi objek sasaran bagi para pelanggan dikarenakan fasilitas yang dapat mendukung event-event seperti kegiatan bisnis, pernikahan, *gathering* dan acara-acara yang bersifat hiburan. Hotel Aryaduta sendiri terletak di jalan Diponegoro No.34 Pekanbaru yang merupakan kawasan strategis di Pekanbaru. Berikut tabel tingkat hunian Hotel Aryaduta periode 2012-2016.

Tabel 1.1: Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Arya Duta periode 2012-2016

Tahun	Tingkat Hunian pada Hotel Arya Duta Pekanbaru	
	Tingkat Hunian	Persentase (%)
2012	22.780	25%
2013	21.581	24%
2014	19.470	21%
2015	15.433	17%
2016	12.098	13%
Total	91.362	

Sumber : Hotel Arya Duta Pekanbaru, 2016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat perbandingan tingkat hunian pada Hotel Aryaduta Pekanbaru yang memiliki jumlah tingkat hunian yang berbeda-beda pencapaiannya dimana pada setiap tahunnya. Ini dapat dilihat pada tabel bahwasanya pada tahun 2012 tingkat hunian pada Hotel Aryaduta Pekanbaru adalah 22.780. Pada tahun 2013 tingkat hunian pada Hotel Aryaduta Pekanbaru adalah 21.581. Pada tahun 2014 tingkat hunian pada Hotel Aryaduta Pekanbaru adalah 19.470. Pada tahun 2015 tingkat hunian pada Hotel Aryaduta Pekanbaru adalah 15.433. Pada tahun 2016 tingkat hunian pada Hotel Aryaduta Pekanbaru adalah 12.098.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini diberi judul **“PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS*, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA HOTEL ARYADUTA PEKANBARU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan suatu masalah yang berkaitan dengan permasalahan yang ditemukan dalam dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Apakah *People* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru ?
2. Apakah *Process* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru ?


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru ?

4. Apakah *People, process, dan physical evidence* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah *People* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah *Process* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui apakah *People, process, dan physical evidence* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan sumbangan sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagi Penulis

Penelitian merupakan salah satu wadah yang baik untuk menerapkan segala teori dan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan kedalam dunia praktek yang sesungguhnya. Terutama dalam bidang pemasaran, hal ini dapat memberikan gambaran mengenai perilaku konsumen pada saat membeli suatu produk.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi penulis untuk mengetahui variabel-variabel mana yang belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga perusahaan akan mudah melakukan pengembangan suatu produk, supaya produk tersebut sesuai dengan kebutuhan konsumen.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi akademisi untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang pemasaran.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Proposal Penelitian ini, untuk mempermudah penguraian isinya diperlukan sistematika penulisan. Penulisan proposal penelitian ini dibagi beberapa bab. Masing-masing bab membahas permasalahan untuk memperoleh gambaran yang jelas dari seluruh proposal penelitian. Adapun pembagian masing-masing bab secara terperinci adalah sebagai berikut :


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I:
PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang, masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II:
TELAAH PUSTAKA

Terdiri dari landasan teori yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam menganalisis batasan masalah yang telah dikemukakan kemudian kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III:
METODE PENELITIAN

Menguraikan tentang waktu dan wilayah penelitian, metode penelitian, variabel-variabel, operasional variabel, populasi sampel, data dan sumber data serta teknik analisis data.

BAB IV
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran perusahaan yang menjadi objek penelitian, dijelaskan pula sejarah singkat perusahaan, visi dan misi serta struktur organisasi perusahaan.

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas analisis dalam penelitian serta berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan penutup dari penulisan yang terdiri dari kesimpulan atau hasil analisis dan saran yang dianggap berguna.

