

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini pertumbuhan perekonomian di Indonesia semakin berkembang. Hal ini mengakibatkan perusahaan-perusahaan mengalami kemajuan yang sangat pesat khususnya pada sektor jasa. Salah satu sektor jasa yang memegang peranan penting adalah industri pariwisata yang merupakan salah satu industri yang mampu menjanjikan pertumbuhan yang cepat.

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 di penuhi oleh masyarakat sehingga hal ini tentu saja membuka kesempatan bagi perusahaan untuk meningkatkan bisnisnya. Meningkatnya kebutuhan masyarakat berarti juga meningkatnya persaingan di antara 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. Dan salah satu keinginan masyarakat itu adalah jasa penginapan.

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.

Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang terbaik serta keramah tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun *image* positif di benak para konsumen.

Kepuasan pelanggan tergantung pada perkiraan kinerja pelayanan dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja melebihi yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan lebih senang. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli dan mereka akan memberi tahu yang lain tentang pengalaman baik mereka tentang suatu produk tertentu.

People yang terlibat dalam penyediaan jasa, yaitu pegawai hotel. Hotel Furaya memiliki pegawai yang berpendidikan, ramah dan trampil dalam memberikan layanan berkualitas. Peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain *People*, *Process* merupakan salah satu alat ukur yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas hotel. Hotel Furaya menawarkan proses mulai dari awal yaitu *registrasi* pelanggan atau *chek in* hingga *chek out* yang mudah, cepat, lancar, aman, sederhana atau tidak rumit. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemampuan indikator proses dalam mencapai dan mempertahankan kondisi yang diharapkan.

Physical evidence menginformasikan ke pribadian hotel kepada pelanggan. Bagi pelanggan *physical evidence* dapat mempengaruhi kepuasannya dari segi kenyamanan atas setiap komponen *tangibel* dari jasa yang

diselenggarakan oleh hotel. Hotel Furaya memiliki tata ruang dan interior bangunan yang menarik.

Hotel Furaya sebagai salah satu hotel bintang 3 (***) yang ada di kota Pekanbaru yang mengutamakan kualitas serta meningkatkan kualitasnya untuk memuaskan para konsumen. Hal tersebut tidak lepas dari hadirnya para pesaing seperti, hotel Furaya, hotel Arya Duta, hotel Pangeran dan pesaing yang lebih besar dan berkelas seperti apartemen. Munculnya para pesaing tersebut membuat Hotel Furaya harus terus berbenah untuk tetap mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah ke para pesaing. Keadaan seperti ini tentu saja akan membawa dampak terhadap bisnis jasa penginapan di kota Pekanbaru. Bila hal tersebut berkembang dengan baik maka persaingan tersebut akan memiliki pengaruh positif terhadap perekonomian kota Pekanbaru. Oleh karena itu hotel harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain.

Hotel Furaya merupakan penyedia jasa penginapan yang sering di kunjungi oleh para pelanggan dari dalam kota Pekanbaru maupun luar kota Pekanbaru. Akan tetapi Hotel Furaya kerap kali penuh pada hari-hri libur dan sangat banyak orang dari kalangan chinese yang berkunjung ke hotel Furaya untuk mengadakan suatu acara salah satunya acara pernikahan dan hari ulangtahun. Berikut ini adalah data mengenai jumlah tingkat hunian kamar di Hotel Furaya 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.

Tabel 1.1
Perkembangan Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Furaya Pekanbaru
Tahun 2013 – 2017.

No	Tahun	Jumlah Kamar	Target	Realisasi	Persentase perbandingan Target/dengan Realisasi (%)
1	2013	192	70.080	41040	58.56%
2	2014	192	70.080	41760	59.58%
3	2015	192	70.080	43200	61.64%
4	2016	192	70.080	39600	56.50%
5	2017	192	70.080	39240	55.99%

Sumber: Hotel furaya Pekanbaru

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengunjung yang menginap di Hotel Furaya pada tahun 2013 sampai dengan 2014 mengalami peningkatan. Pada tahun 2015 para pengunjung yang menginap di Hotel Furaya meningkat dan di tahun 2016 sampai dengan 2017 mengalami fluktuasi. , hal tersebut di akibatkan pihak perusahaan kurang memperhatikan kualitas produk dan pelayanan terhadap para konsumennya, ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan konsumen kepada konsumen. Bauran pemasaran produk barang yaitu *product, price, place, promotion* sedangkan untuk jasa menambahkan tiga unsur lagi yaitu *people, process* dan *physical evidence* merupakan variabel *marketing mix* yang memuaskan kebutuhan konsumen. Strategi ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Zeithaml dan Britner (2006:26).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang
 UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan *people, process* dan *physical evidence* yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh *People, Process, Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Furaya Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan sebelumnya, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut,:

1. Apakah *people* berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru?
2. Apakah *process* berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru?
3. Apakah *physical evidence* berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru?
4. Apakah *people, process, physical evidence* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *people* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi 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.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *process* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *people, process, physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Furaya Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 Penelitian ini sebagai suatu pengetahuan dan pengalaman serta sekaligus mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah.
2. Bagi perusahaan
 dapat memberikan gambaran informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti
 Sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi 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.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis akan mengemukakan tentang beberapa konsep-konsep teoritis yang mendukung pelaksanaan penelitian, hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sample, analisis data, uji hipotesis dan asumsi klasik.

BAB IV : GAMBARAN PERUSAHAAN

Dalam bab ini di uraikan tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini di kemukakan mengenai hasil penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini penulis membuat kesimpulan dan saran sebagai masukan bagi manajemen perusahaan.