

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

Kepariwisata di Indonesia meliputi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan wisata, perusahaan, objek dan daya tarik wisata, serta usaha lainnya yang terkait. Pembangunan kepariwisataan pada hakikatnya merupakan upaya untuk mengembangkan dan memanfaatkan objek dan daya tarik wisata, yang terwujud antara lain dalam bentuk kekayaan alam yang indah, keragaman flora dan fauna, tradisi dan seni budaya, serta peninggalan sejarah dan purbakala. Pengembangan objek dan daya tarik wisata tersebut apabila dipadukan dengan pengembangan usaha jasa dan sarana pariwisata, seperti biro perjalanan, jasa konvensi, penyediaan akomodasi dan penyediaan transportasi wisata, akan berfungsi di samping meningkatkan daya tarik bagi berkembangnya jumlah wisatawan juga mendukung pengembangan objek dan daya tarik wisata baru.

Tempat Wisata di Riau sangatlah beragam, mulai dari wisata bahari, karena lokasi Provinsi Riau yang berada di Selat Malaka serta wisata alamnya tidak kalah memukai jika dibandingkan dengan provinsi lainnya yang ada di Sumatera. Belum lagi dengan wisata sejarah dan juga wisata budaya yang juga cukup menarik untuk kita ketahui. Provinsi yang memiliki sejarah panjang dan juga multi etnis ini sudah bisa dipastikan banyak sekali cagar budaya yang sangat menarik yang tersimpan di Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau, Pekanbaru memiliki beragam tempat wisata dan belanja yang sangat menarik. Seiring dengan semakin bertambahnya jumlah wisatawan, maka Pekanbaru menyediakan berbagai kebutuhan sarana dan prasarana yang mendukung untuk kegiatan pariwisata. Salah satu sarana yang banyak tersedia adalah hotel sebagai tempat bersistirahatnya para wisatawan. Industri perhotelan menjadi peran penting bagi para wisatawan karena menjadi sarana penginapan bagi para wisatawan yang datang berkunjung dan menghabiskan waktunya di kota Pekanbaru.

Hotel adalah suatu akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum serta sarana lainnya yang dibutuhkan (SK.MenPar. RI. No. KM 37/PW.340/MPPT-86). Beragam jenis hotel bintang banyak bermunculan di Kota Pekanbaru, semakin tahun semakin bertambah. Berikut adalah klasifikasi hotel bintang di Kota Pekanbaru pada tahun 2014.

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Di Pekanbaru Berdasarkan Kecamatan Tahun 2014

No	Kecamatan	Hotel berbintang	Hotel melati
1.	Tampan	3	6
2.	Payung sekaki	2	6
3.	Bukit raya	4	3
4.	Marpoyan damai	2	11
5.	Tenayan raya	0	1
6.	Lima puluh	5	7
7.	Sail	0	2
8.	Pekanbaru kota	15	13
9.	Sukajadi	0	8
10.	Senapelan	4	12
11.	Rumbai	0	0
12.	Rumbai pesisir	0	0
13.	Jumlah	37	65

Sumber: BPS kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi 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.

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

Dari data diatas dapat diketahui ada 37 jumlah hotel berbintang di Pekanbaru. Fenomenanya bahwa semakin banyak persaingan hotel di Pekanbaru. Beragam Hotel memiliki kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan dari pelanggan yang berbeda. Terkhususnya kota Pekanbaru yang memiliki hotel-hotel berbintang lima seperti Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Hotel Grand Jatra Pekanbaru adalah hotel yang memiliki lokasi yang strategis dan sangat populer di kalangan masyarakat Pekanbaru sehingga hotel ini sering menjadi tempat berlangsungnya acara-acara penting. Apabila dilihat dari segi pelayanan secara fisik bangunan ini sudah memberikan ketertarikan bagi pelanggan yaitu memiliki kolam renang, Spa, Gym Center, pusat hiburan yang dikenal dengan score Pekanbaru dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan Mall Pekanbaru (MP), Suzuya, dan akses yang mudah untuk ke pusat kota. Berikut tabel jumlah pelanggan yang menggunakan jasa kamar dari tahun 2012-2016 di Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Tabel 1.2 Fasilitas Hotel Grand Jatra Pekanbaru

Fasilitas Hotel Grand Jatra Pekanbaru	
Business center 24 hour open	Mezzanine lounge
Club arena & health club SPA ,sauna and massage	Score cafe
Swimming pool	Height speed internet access bandwidth 1 mbps
Meeting room	Tennis court (6'h floor) will be opened soon
Ballrooms	Access to mall Pekanbaru, MP international executive club secure lift system
Loungery & dry cleaning	Room service
ENOKI javaness club	Central ac, colour tv with

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.

	satelite ,program electronic safe deposit box,individual fax line,mini bar ,news paper,coffe & tea maker
Bellagio restaurant	Pick up service

Sumber : Grand Jatra Pekanbaru ,2018

Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Kamar Di Hotel Grand JatraPekanbaru Dari Tahun 2013-2017

Tahun	Kamar Yang Tersedia	Target Penjualan Kamar	Kamar Yang Terjual	% Penjualan Kamar
2013	200	72.000	41.040	57%
2014	200	72.000	40.320	56%
2015	200	72.000	43.200	60%
2016	200	72.000	41.760	58%
2017	200	72.000	42.860	59%

Sumber : Hotel Grand Jatra Pekanbaru

Berdasarkan tabel dijelaskan bahwa dari tahun 2013-2017 jumlah persentase penjualan hotel grand jatra pekanbaru mengalami kenaikan dan penurunan .Ditahun 2013 target penjualan 72.000 kamar dengan jumlah kamar terjual adalah 41.040 memiliki persentase penjualan 57%. Ditahun 2014 target penjualan 72.000 kamar dengan jumlah kamar terjual adalah 40.320 memiliki persentase penjualan 56%. Ditahun 2015 target penjualan 72.000 kamar dengan jumlah kamar terjual adalah 43.200 memiliki persentase penjualan 60%. Ditahun 2016 target penjualan 72.000 kamar dengan jumlah kamar terjual adalah 41.760 memiliki persentase penjualan 58%.Ditahun 2017 target penjualan 72.000 kamar dengan jumlah kamar terjual adalah 42.860 memiliki persentase penjualan 59%.Terhitung dari tahun 2013-2017 berdasarkan tabel bahwa Hotel Jatra mencapai target penjualan dengan peningkatan persentase penjualan pada tahun 2015 sebesar 60% dengan jumlah

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.

Jatra Pekanbaru apakah sudah mempengaruhi kepuasan pelanggan atau tidak.pra survey dilaksanakan pada tanggal 31 Januari sampai 6 Februari 2018.

Pra survey dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada responden mengenai faktor kepuasan pelanggan.Peneliti membatasi variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan,yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa penginapan hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Berdasarkan kegiatan pra survey yang telah dilakukan peneliti,dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.Artinya apabila kualitas pelayanan Hotel Grand Jatra Pekanbaru semakin ditingkatkan,maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat,begitu pula sebaliknya.Selain kualitas pelayanan,faktor kepercayaan dari pelanggan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.Apabila kepercayaan dalam hal ini kepercayaan pelanggan terhadap Hotel Grand Jatra Pekanbaru semakin baik dimata pelanggan maka berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang akan meningkat,begitu pula sebaliknya.

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan (**Fandy Tjiptono 2012:312**) adalah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Kepercayaan dan biaya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut sehingga penulis mengangkat judul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Jatra 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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Jatra 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.

1.4 Manfaat Teoritis

1. Bagi Perusahaan, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan yang diberikan serta loyalitas pelanggan sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bisa meningkatkan jumlah pengguna jasa perusahaan tersebut.
2. Bagi penulis, untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, kepercayaan yang diberikan dan kepuasan pelanggan. Bagi peneliti lain, sebagai bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka sistematika penulisan penelitian ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian dan model penelitian. Serta beberapa penelitian

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.

terdahulu yang akan mendukung penelitian ini dalam mengembangkan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang variabel-variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan gambaran umum tentang perusahaan

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil pengolahan data dan analisis atas hasil pengolahan data tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran