

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

Pada masa sekarang ini pembangunan disektor perekonomian mengalami perubahan yang meningkat. Hal ini terlihat dari berubahnya tingkat kesejahteraan masyarakat yang cenderung meningkat. Dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat muncullah 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 kualitasnya juga. Meningkatnya kebutuhan masyarakat berarti juga meningkatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan yang akan memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut.

Perusahaan-perusahaan maupun industri dihadapkan dengan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang ingin bertahan harus memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri yang akan menjadikan nilai plus bagi perusahaan dimata perusahaan lain. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga mereka tahu apa yang diinginkan masyarakat dan dapat memenuhi keinginan tersebut. Salah satu keinginan masyarakat itu adalah jasa penginapan.

Saat ini kita dapat melihat banyaknya pembangunan jasa penginapan diberbagai kota di Indonesia, hal ini tidak lepas karena permintaan pasar yang semakin meningkat terhadap kebutuhan akan jasa penginapan yang nyaman. Fungsi hotel bagi kebanyakan orang dianggap kurang penting, namun bagi

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.

mereka yang memiliki aktifitas bisnis yang padat mengharuskan mereka pergi dari satu kota ke kota lain untuk suatu kegiatan bisnis hal ini tentu saja sangat penting, karena mereka membutuhkan tempat istirahat yang nyaman sebelum kembali menjalankan bisnisnya.

Menurut **Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7)** “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Adapun faktor yang mendukung datangnya pelanggan adalah bauran pemasaran (*marketing mix*). Bauran pemasaran jasa terdiri dari produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).

Menentukan strategi pemasaran dan bauran pemasaran yang tepat sasaran akan semakin meningkatkan jumlah pelanggan. Peningkatan jumlah pelanggan dalam suatu jenis usaha akan mendatangkan keuntungan dan mengakibatkan usahan tersebut akan dapat terus bertahan dan berkembang dari pesaing yang ada. Untuk penelitian ini, penulis hanya mengambil beberapa variabel saja yaitu : *process, people* dan *physical evidence*. Hal ini dikarenakan dalam pemasaran jasa katiga variabel ini menjadi tolak ukur bagi penerima jasa dalam menilai kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Bagaimana proses penyerahan jasa, pelayanan yang diberikan, serta sarana fisik yang dimiliki perusahaan dapat mempengaruhi persepsi penerima jasa terhadap jasa yang ditawarkan perusahaan.

Hotel The Premiere merupakan penyedia jasa penginapan yang sering di kunjungi oleh para pelanggan dari dalam kota Pekanbaru maupun luar kota

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.

Pekanbaru. Hotel The Premiere kerap kali penuh pada hari-hari libur. Hotel The Premiere sebagai salah satu hotel yang ada di kota Pekanbaru yang selalu mengutamakan kualitas serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan para konsumen.

Hal tersebut tidak lepas dari hadirnya para pesaing seperti hotel jatra, hotel grand central, hotel grand elite dan juga semakin banyaknya hotel-hotel baru di Pekanbaru seperti hotel novotel, hotel tangram dan masih banyak lagi pesaing yang lain. Munculnya para pesaing tersebut membuat hotel the premiere harus terus berbenah untuk tetap mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah ke para pesaing. Keadaan seperti ini tentu saja akan membawa dampak terhadap bisnis jasa persaingan tersebut akan memiliki pengaruh positif terhadap perekonomian kota Pekanbaru.

Bisnis jasa penginapan menjadi sangat penting mengingat kebutuhan terhadap jasa penginapan bagi wisatawan maupun pebisnis yang sedang melakukan aktivitas di kota Pekanbaru sangat tinggi. Dengan kata lain, selain menjadi tempat penginapan atau istirahat untuk berbagai kalangan yang membutuhkan, hotel juga digunakan untuk kalangan bisnis, seperti mengadakan seminar, tempat melangsungkan upacara dan lain-lain. Perkembangan fungsi hotel ini diikuti dengan semakin menajamnya persaingan antara perusahaan-perusahaan jasa perhotelan. Oleh karena itu Hotel The Premiere harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan (*people*) yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain.

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 dari pelayanan yang memuaskan. Proses dalam memberikan jasa juga sangat penting, yakni bagaimana sistem penyerahan jasa yang merupakan bagian dari jasa itu sendiri kepada pelanggan sehingga terbentuklah suatu kepuasan. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa. Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutinn, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen. (Lupiyoadi dan Hamdani,2011:76)

Selanjutnya dalam pemasaran jasa, *physical evidence* atau bukti fisik juga turut mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk dalam *physical evidence* antara lain: bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan *service* yang diberikan seperti tiket, sampul, label, dan lain sebagainya. Selain itu suasana dari perusahaan yang menunjang seperti visual, aroma, suara, tata ruang, dan lain-lain juga dapat mempengaruhi persepsi penerima jasa atau kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Berikut data yang berhasil diperoleh mengenai tingkat hunian di Hotel The Premiere dalam 5 tahun terakhir:

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.

Tabel 1.1
Jumlah Tingkat hunian kamar di Hotel The Premiere
Pekanbaru Tahun 2012-2016

No	Tahun	Jumlah Kamar Yang Tersedia	Jumlah kamar terjual/tahun	Tingkat Pertumbuhan pertahun (%)
1	2012	168	34.251	-
2	2013	168	33.038	-3,54 %
3	2014	168	34.862	5,52 %
4	2015	168	35.807	2,71 %
5	2016	168	37.410	4,48 %

Sumber: Hotel The Premiere Pekanbaru 2017

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengunjung yang menginap di Hotel The Premiere pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2012 terdapat 34.251 konsumen, ditahun 2013 menjadi 33.038 konsumen sebesar -3,50 %, pada tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 5,52 % dengan jumlah 34.862 konsumen, pada tahun 2015 sebesar 2,71 % dengan jumlah konsumen 35.807, pada tahun 2016 kembali meningkat sebesar 4,48 % atau meningkat menjadi 37.410 konsumen.

Bertitik tolak dari permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan ini, maka penulis tertarik untuk mengemukakan masalah tersebut dalam bentuk skripsi dengan judul : **“PENGARUH *PROCESS, PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL THE PREMIERE PEKANBARU “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya dan pengamatan yang telah dilakukan pada Hotel The Premiere Pekanbaru, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

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. Apakah *process* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru ?
2. Apakah *people* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru ?
3. Apakah *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru ?
4. Apakah *process*, *people* dan *physical evidence* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *process* secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh *people* secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Hotel The Premiere Pekanbaru
4. Untuk mengetahui pengaruh *process*, *people*, dan *physical evidence* secara simultan terhadap kepuasam konsumen pada Hotel The Premiere 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.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan, penerapan dan pengembangan ilmu yang telah penulis peroleh dibangku perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi bagi Hotel The Premiere Pekanbaru untuk mengambil kebijakan selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai pedoman bagi pihak lain yang berkepentingan yang mengadakan penelitian pada bidang pemasaran.

1.4 Sistematika Penulisan

Adapun rencana sistematika penulisan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan menggunakan beberapa teori yang melandasi penulisan ini, dan berhubungan dengan judul penelitian.

**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 III : METODE PENELITIAN

Bab ini digunakan untuk menguraikan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan sejarah singkat tempat penelitian, struktur organisasi serta tugas dan wewenang dalam organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas hasil dari penulisan dan pembahasan yang dilakukan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan merangkum pembahasan pada bab-bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan dan kemudian mencoba memberikan saran yang kiranya bermanfaat.