

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 Masalah

Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita simak, terlebih dengan adanya, globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti, industri telekomunikasi, transportasi, perbankan dan perhotelan, berkembang dengan cepat. Perusahaan lokal sebagai tuan rumah diuntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka. Perusahaan yang ingin survive harus mempunyai nilai lebih yang menjadikan perusahaan tersebut berbeda dengan perusahaan lain. Nilai lebih yang ditawarkan ini akan semakin memberikan kemantapan kepada calon konsumen untuk bertransaksi atau mendorong para konsumen lama untuk bertransaksi kembali.

Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya. Pada hakekatnya tujuan dari pemasaran adalah untuk mengetahui dan memahami sifat konsumen dengan baik sehingga produk yang ditawarkan dapat laku terjual. Perilaku konsumen adalah suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan

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.

mempergunakan barang atau jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang di jual beserta keseluruhan yang merupakan contoh produk yang dijual. Sedangkan layanan yang di jual adalah keramah-tamahan dan keterampilan staff/karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Jasa sebagai aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh salah satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Definisi jasa adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan (*intangibility*) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak mengasilkan transfer kepemilikan.

Perkembangan hotel di Pekanbaru yang sangat pesat, menimbulkan persaingan perhotelan di Pekanbaru sangat ketat. Hal ini memacu manajemen hotel untuk semakin meningkatkan kualitas hotel untuk memperoleh konsumen sebanyak banyaknya.

Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi ditempat tujuan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayan-pelayanan lain untuk umum. saat ini, seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, *launching* untuk produk baru suatu perusahaan dan tak jarang pula hotel

digunakan untuk sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas.

Para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat terhadap perubahan-perubahan ini.

Dengan adanya pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang di terimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar merasa puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga keputusan konsumen untuk memilih tempat penginapan. Fasilitas yang ditawarkan oleh Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru adalah memberikan jasa penginapan dengan berbagai tipe kamar dari tipe *mutiara deluxe*, *mutiara executive*, *indra giri suite*, *junior suite* dan *mutiara suite*. Selain itu juga menawarkan fasilitas lainnya seperti ruang pertemuan dan lain-lain. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik pihak pengelola Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru secara terus menerus berupaya merupakan pembenahan baik sarana fisik, kemampuan karyawan dan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pihak pelanggan, juga selalu berusaha memberikan rasa aman, nyaman, dan memuaskan kepada pelanggan.

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.

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.

Terdapat juga lokasi yang menunjang kebutuhan konsumen dan memuaskan konsumen dalam mendapatkan kebutuhan yang diinginkan dalam dirinya. Lokasi berhubungan dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi lokasi hotel sangat strategis diantaranya dekat dengan perumahan masyarakat, jembatan siak dan dilalui oleh alat transportasi umum. Pemilihan lokasi yang baik merupakan keputusan yang sangat penting, pertama karena keputusan lokasi mempunyai dampak yang permanen dan jangka panjang, apakah lokasi tersebut telah dibeli atau hanya disewa. Kedua, lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan usaha dimasa mendatang.

Bisnis jasa penginapan menjadi sangat penting mengingat kebutuhan terhadap jasa penginapan bagi wisatawan maupun pebisnis yang sedang melakukan aktivitas dikota Pekanbaru sangat tinggi. Oleh karena itu hotel harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumn merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain.

Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru merupakan penyedia jasa penginapan yang sering di kunjungi oleh para pelanggan dari dalam kota pekanbaru maupun luar kota pekanbaru. Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru kerap kali penuh pada hari-hari libur.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak HOTEL MUTIARA MERDEKA JL. Yos Sudarso Pekanbaru. Jumlah pelanggan dari tahun 2010 s/d 2014 mengalami fluktuasi seperti yang terlihat pada Tabel 1 di bawah ini :

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 Mutiara Merdeka Pekanbaru Tahun 2009-2014**

No	Tahun	Jumlah kamar tersedia.	Jumlah Tingkat Hunian kamar.	Jumlah karyawan. (Orang)
1	2010	166 Kamar	30.251	176
2	2011	166 Kamar	28.200	160
3	2012	166 Kamar	32.400	132
4	2013	166 Kamar	26.761	130
5	2014	166 Kamar	26.645	130

Sumber : Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, 2015

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengunjung yang menginap di Hotel Mutiara Merdeka pada tahun 2010 sampai dengan 2011 mengalami fluktuasi, hal tersebut di akibatkan pihak perusahaan kurang memperhatikan kualitas produk dan pelayanan terhadap para konsumennya.

Tetapi pada tahun 2012 para pengunjung yang menginap di Hotel Mutiara Merdeka meningkat dan di tahun 2013 sampai dengan 2014 mengalami fluktuasi. Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya.

Hal ini dapat di lakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi yang di berikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan keputusan konsumen dalam memilih tempat penginapan.

**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. Fasilitas Pada Hotel Mutiara Merdeka**

Kuantan Restaurant menyajikan masakan lokal dan internasional. Bandarioh Pub & Bar. menawarkan aneka minuman dan makanan ringan. Layanan kamar tersedia 24 jam.

Hotel Mutiara Merdeka berjarak 15 menit berkendara dari Bandara Domestik Sultan Syarif Kasim II. Layanan antar-jemput bandara tersedia gratis.

**Tabel 1.2**  
**Fasilitas Hotel Mutiara Merdeka**

No.	Fasilitas Umum Hotel Mutiara Merdeka
1.	Frondesk 24H
2.	Bisnis Centre
3.	Money Charger
4.	Meeting Room
5.	Restorant
6.	Bar/Lounge
7.	Fax Machine
8.	Conference Rom
9.	Fitness Centre
10.	Ballroom
11.	Loundry
12.	Deposit Box
13.	Cold Pool
14.	Sauna/SPA
15.	Cable TV
16.	CAR Parkir
17.	Room Service
18.	Public area WIFI
19.	Airport Transfer
20.	Chapel

Sumber : *Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, 2015*

Berdasarkan uraian diatas ,maka diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel Mutiara Merdeka 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 yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa penginapan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
2. Manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa penginapan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan peneliti ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara parsial terhadap keputusan konsumen Hotel Mutiara Merdeka di Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas, fasilitas dan lokasi secara simultan terhadap keputusan konsumen Hotel Mutiara Merdeka di Pekanbaru.

### 1.3.2 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 mengikuti jenjang pendidikan di bangku kuliah.

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.

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 peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran utuh secara menyeluruh mengenai penulisan penelitian ini, maka 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 sistematikan 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 berisikantentang lokasi peniliian, jenis dan sumber data, tehnik pengumpulan data, populasi dan sample, analisis data, uji hipotesis dan asumsi klasik.



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 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.