

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

Dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak konsumen. Namun ada beberapa yang harus dipahami oleh perusahaan selaku produsen, bahwa semakin banyak konsumen maka perusahaan akan makin sulit mengenali konsumennya secara teliti. Terutama tentang suka atau tidaknya konsumen terhadap barang atau jasa yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapatkan tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen, karena konsumen memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis, cita rasa barang dan jasa yang dibelinya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa

benar-benar puas, mereka akan membeli ulang atau mendapatkan pelayanan di tempat yang sama serta merekomendasikan kepada orang lain.

Bagi perusahaan jasa perhotelan perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada konsumennya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut.

Dengan menganalisa tanggapan konsumen terhadap variabel-variabel tersebut maka perusahaan jasa perhotelan dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata konsumen. Selanjutnya perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin terjadi prioritas pasar mengalami perubahan.

Kepuasan pelanggan, kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “fasio” (melakukan dan membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. *Oxford Advanced Learner’s Dictionary* dalam **Tjiptono & Chandra (2011:292)** mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dari pendapat diatas dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan

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.

menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi, dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan.

Pelanggan merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diterima. Apabila konsumen merasa puas atas pelayanan yang diterimanya maka akan menimbulkan loyalitas konsumen terhadap produk atau layanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Karakteristik dari loyalitas ini adalah konsumen melakukan pembelian ulang secara teratur. Mereka juga membeli produk-produk lain yang ditawarkan produsen dan mereka juga merekomendasikan ke teman-temannya untuk membeli produk yang sama dan mereka tidak mudah beralih ke produk pesaingnya.

Bagi setiap perusahaan jasa perhotelan perlu memberikan yang terbaik kepada setiap konsumennya, untuk itu dibutuhkan identifikasi terdefinisi utama kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Oleh karena itu perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran untuk memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan menganalisa tanggapan konsumen terhadap variabel-variabel tersebut maka perusahaan dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata konsumen, selanjutnya perusahaan dapat menfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan

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.

tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin terjadi perubahan prioritas pasar mengalami perubahan.

Hotel Grand Elite sebagai salah satu hotel bintang 4 yang ada di kota Pekanbaru yang mengutamakan kenyamanan serta kualitasnya untuk memuaskan para pelanggan. Oleh karena itu pihak hotel harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para pelanggan dengan memberikan *image* positif mulai dari memasuki *lobby* sampai *checkout* dan pelayanan terbaik agar para pelanggan merasa puas dan dapat merekomendasikan kepada orang lain.

Pada umumnya pengunjung Hotel Grand Elite adalah pegawai kantoran, pengusaha, serta masyarakat pada umumnya yang membutuhkan pelayanan jasa perhotelan, semua tamu ini menginginkan pelayanan yang baik dari Hotel Grand Elite Pekanbaru, dan untuk mengetahui peningkatan tingkat hunian kamar pada Hotel Grand Elite dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Grand Elite

No.	Tahun	Jumlah Kamar Tersedia/Tahun	Target/Tahun	Realisasi	Persentase Perbandingan Target Degan Relisasi (%)
1	2010	183 Kamar	66.795	48.326	72,15%
2	2011	183 Kamar	66.795	46.015	68,70%
3	2012	183 Kamar	66.795	57.140	85,31%
4	2013	183 Kamar	66.795	44.603	66,60%
5	2014	183 Kamar	66.795	37.891	56,57%

Sumber : Hotel Grand Elite Pekanbaru,2015

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pengunjung yang menginap di Hotel Grand Elite pada tahun 2010 sampai dengan 2011

mengalami fluktuasi yaitu dari 48.326 orang atau 72,15% hunian menurun menjadi 46.015 orang atau 68,70% hal tersebut diduga pihak perusahaan kurang memperhatikan kualitas produk atau pelayanan terhadap para konsumennya. Tetapi pada tahun 2012 para pengunjung yang menginap di Hotel Grand Elite meningkat yaitu sebanyak 57.140 orang atau 85,31% hunian dan di tahun 2013 sampai dengan 2014 mengalami fluktuasi yaitu sebesar 44.603 orang atau 66,60% pada tahun 2013 dan sebesar 37.891 orang atau 56,57% pada tahun 2014. Kejadian 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 kepada konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul: **“ANALISIS *SERVICESCAPE* TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PADA HOTEL GRAND ELITE PEKANBARU”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut diatas maka ditarik suatu perumusan masalah yaitu :

1. Apakah karakteristik lingkungan (*ambient condition*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada hotel Grand Elite 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.

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. Apakah tata ruang dan fungsinya (*spatial layout and functionality*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada hotel Grand Elite Pekanbaru ?
3. Apakah tanda dan simbol (*sign, symbol and artifacts*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada hotel Grand Elite Pekanbaru ?
4. Apakah karakteristik lingkungan (*ambient condition*), tata ruang dan fungsinya (*spatial layout and functionality*), dan tanda dan simbol (*sign, symbol and artifacts*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada hotel Grand Elite Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah karakteristik lingkungan (*ambient condition*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada hotel Grand Elite Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah tata ruang dan fungsinya (*spatial layout and functionality*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada hotel Grand Elite Pekanbaru
- c. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah tanda dan simbol (*sign, symbol and artifacts*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada hotel Grand Elite Pekanbaru
- d. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah karakteristik lingkungan (*ambient condition*), tata ruang dan fungsinya (*spatial*

layout and functionality), dan tanda dan simbol (*sign, symbol and artifacts*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada hotel Grand Elite Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Penulis

Untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

b. Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan tentang cara atau bentuk kebijakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

c. Pihak Lain

Sebagai bahan pengembangan penelitian bagi pihak lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian pada aspek yang sama dimasa yang akan datang

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 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.
 - 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.

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.