

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 dasarnya kebutuhan manusia terdiri atas tiga kebutuhan utama yakni kebutuhan sandang, pangan dan papan. Kebutuhan akan papan atau tempat tinggal merupakan bidang bisnis yang paling banyak mengandung resiko karena membutuhkan dan menggunakan modal yang besar seperti perumahan, perhotelan, apartemen, dan lain-lain.

Hotel sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga timbul banyak persaingan dalam industri ini. Hotel termasuk dalam *hospitality industry*, *hospitality industry* sendiri dibagi menjadi *lodging operation*, *food/beverage services*, serta *travel and tourism*. Hotel berada dibawah *lodging operations* bersama-sama dengan *motels*, *motor hotels*, *resorts*. Perkembangan dan sebagainya industri perhotelan memiliki karakteristik lain dari industri yang biasa kita kenal. Konsumen membeli jasa ini dalam jangka pendek, dipengaruhi rasa emosional dan rasional, sehingga perlu pihak produsen jasa hotel memelihara lingkungan fisik, strategi harga, promosi komunikasi dengan calon dan langganan. Jasa hotel lebih menekankan pada citra dan kualitas layanan yang diberikan.

Persaingan yang semakin ketat akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan dan dapat memiliki daya saing dibandingkan kompetitor. Kualitas pelayanan lah yang mejadi poin utama dalam



bidang perhotelan. Jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang konsumen.

Menurut **(Kotler dan Keller,2009: 510)** kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan. Menurut **(Kotler, 2008 : 6)** defenisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut **Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012:157)** mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan antara lain **Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Saleh 2010:103)** yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi beberapa faktor yang menentukan kualitas jasa, Faktor-faktor tersebut adalah Keamanan (*security*), Komunikasi (*communication*), Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*) dan Empati (*empathy*).

Menurut (Sinaga, 2010 : 17), loyalitas pelanggan merupakan akibat dari suatu percobaan awal sebuah produk yang diperkuat melalui kepuasan sehingga akan mengarah pada pembelian ulang. Pembelian ulang oleh konsumen tentu saja akan meningkatkan volume penjualan yang berarti akan meningkatkan laba perusahaan. konsumen yang loyal terhadap suatu produk atau jasa memiliki beberapa karakter diantaranya, Konsumen yang loyal cenderung lebih percaya dari pada pilihannya, Konsumen yang loyal lebih memilih untuk mengurangi resiko dengan melakukan pembelian berulang terhadap merek yang sama, Konsumen yang loyal lebih mengarah kepada kesetiaan terhadap suatu merek, Kelompok konsumen minor cenderung untuk lebih loyal.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Loyalitas Pelanggan. Salah satunya membahas tentang Loyalitas Pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono (2007:133) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Delgado dan Munuera (2007) mengemukakan bahwa Ketika konsumen menerima kualitas pelayanan yang lebih baik dari uang yang dikeluarkannya, mereka percaya menerima nilai yang baik (*good value*), dimana hal ini akan meningkatkan loyalitasnya kepada penyedia jasa. Penelitian lain oleh Keaveney dalam Tjiptono (2006) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat konsumen untuk tetap dengan perusahaan itu.

Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru merupakan salah satu hotel dari beberapa hotel yang mampu bertahan meskipun banyak pesaing dari hotel

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.



lainnnya di kota Pekanbaru. Hal ini terbukti Hotel Ratu Mayang Garden tetap mampu bertahan dan berkembang disaat kondisi krisis seperti sekarang ini.

Berdasarkan survey awal yang penulis lakukan pada Hotel Ratu Mayang Garden untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Hotel Ratu Mayang Garden termasuk hotel yang diminati para tamu , segmentasi hotel yang bertarif sedang ini banyak penggemarnya karena dari sisi harga tidak terlalu tinggi namun fasilitasnya cukup lengkap, dengan menawarkan kolam renang diluar ruangan, Spa dan Pusat kebugaran.

Tabel 1.1
Perkembangan Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah Kamar Tersedia/Tahun	Jumlah Kamar Terjual/Tahun	Tingkat Pertumbuhan (%)
1	2011	154	39.600	-
2	2012	154	41.400	4,54%
3	2013	154	39.103	-5,54 %
4	2014	154	40.115	2,58%
5	2015	154	41.397	3,19%

Sumber : Hotel Ratu Mayang Garden 2016

Dari tabel 1.1 diatas dijelaskan bahwa jumlah kamar terjual pada tahun 2011 yaitu 39.600 dari jumlah kamar tersedia 154 kamar, pada tahun 2012 jumlah kamar terjual meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 41.400 atau mengalami pertumbuhan sebesar 4,54% dari jumlah kamar tersedia sebanyak 154, pada tahun 2013 jumlah kamar terjual mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu 39.103 atau mengalami pertumbuhan sebesar -5,54% dari jumlah kamar

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.

tersedia 154, pada tahun 2014 jumlah kamar terjual mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 40.115 atau mengalami pertumbuhan sebesar 2,58% dari jumlah kamar yang tersedia sebanyak 154, dan pada tahun 2015 jumlah kamar terjual mengalami penurunan 41.397 atau mengalami pertumbuhan sebesar 3,19% kamar dari kamar tersedia sebanyak 154.

Maka dapat dilihat bahwa selama lima tahun terakhir tingkat hunian kamar pada Hotel Ratu Mayang Garden kecenderungan fluktuatif dari tahun ketahun. Hal ini dapat terlihat dimana jumlah kamar yang terjual terbanyak terjadi pada tahun 2012 sebanyak 41.400 atau 4,54% tingkat pertumbuhan konsumen sedangkan tingkat kamar hunian terkecil terjadi pada tahun 2013 sebanyak 39.103 atau-5,54%. Tingkat pertumbuhan konsumen.

Tabel 1.2 : Daftar Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

No	Jabatan	Jumlah
1	General Manager	1 orang
2	Secretary	1 orang
3	Assistant Ececutive	1 orang
4	Residence Manager	1 orang
5	Marketing Director	1 orang
6	Chief Engineering	8 orang
7	HRD Director	1 orang
8	FO Manager	1 orang
9	F&B Manager	1 orang
10	Security	5 orang
11	House Keeping	28 orang

Sumber : Hotel Ratu Mayang Garden 2016

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.



Dari tabel 2 diatas dapat dilihat daftar Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, jumlah General Manager berjumlah 1 orang, Secretary 1 orang, *Assistant Executive* 1 orang, *Residence Manager* 1 orang, *Marketing Director* 1 orang, Chief Engineering 1 orang, *HRD* 1 orang, *F&B manager* 1 orang, FO manager 1 orang, Security 5 orang dan *House Keeping* 28 orang.

Guna memperoleh pelanggan yang lebih banyak Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru menetapkan harga yang bersaing, sehingga tetap mampu menarik pelanggan dari kalangan perorangan maupun instansi tertentu. Berdasarkan hal tersebut diatas, Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru**).

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru
3. Apakah Bukti Fisik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru
4. Apakah Keandalan berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

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



5. Apakah Empati berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti terhadap:

1. Untuk mengetahui apakah Keamanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru
2. Untuk mengetahui apakah Komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru
3. Untuk mengetahui apakah Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru
4. Untuk mengetahui apakah Keandalan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru
5. Untuk mengetahui apakah empati berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru

1.4 Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi akademisi dan peneliti, dapat dijadikan bukti dan masukan pada ilmu pengetahuan di bidang Manajemen pemasaran khususnya pada Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan serta dapat menambah wawasan dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan.
2. Bagi investor, dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan investasi.



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.

3. Bagi perusahaan, dapat dijadikan sebagai panduan untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan, yang diterapkan sesuai dengan kualitas pelayanan pada perusahaan bersangkutan dan mengatasi masalah kendala dalam perusahaan. Selain itu, dapat dijadikan masukan mengenai pentingnya Loyalitas pelanggan dengan upaya meningkatkan Kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini akan memberikan gambaran umum arah penelitian yang akan memandu pembaca dalam memahami permasalahan yang sesungguhnya dibahas dalam penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan memaparkan konsep dan teori yang melandasi seluruh permasalahan yang di bahas dalam penelitian berupa : Teori Kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan, pengertian loyalitas, karakteristik loyalitas pelanggan, pengertian dan klasifikasi hotel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan bagaimana pembentukan populasi dan sampel penelitian, definisi variabel yang diteliti, metode pengumpulan data, model penelitian, serta prosedur pengolahan data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini memuat sejarah singkat tentang berdirinya perusahaan, struktur organisasi, aktifitas perusahaan dan keadaan serta perkembangan karyawan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan disajikan mengenai analisis dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini, penulis mencoba merangkum pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan dan saran.