

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.

Dalam keputusan membeli konsumen seringkali ada lebih dari dua pihak yang terlibat dalam proses pertukaran atau pembelinya. Proses pengambilan keputusan pembelian sangat bervariasi. Ada yang sederhana tapi ada pula yang kompleks. Proses-proses tersebut dimulai pembelian beberapa produk hingga

terjadinya transaksi pembelian. Namun proses pengambilan keputusan tidak hanya berakhir dengan terjadinya transaksi pembelian, akan tetapi diikuti oleh tahap-tahap perilaku pasca pembelian.

Dalam bisnis bidang jasa banyak sekali produk jasa yang ditawarkan seperti jasa pendidikan, jasa di bidang kesehatan, jasa penginapan atau perhotelan, jasa hiburan, jasa angkutan dan lain-lain. Perusahaan-perusahaan tersebut sedemikian rupa agar dapat bertahan hidup dalam dunia bisnis Indonesia yang mau tidak mau telah memasuki persaingan global.

Bisnis perhotelan merupakan pemasaran di bidang jasa. Usaha di bidang perhotelan dewasa ini menunjukkan adanya persaingan yang semakin ketat dalam usaha meningkatkan tingkat hunian kamar yang dimiliki masing-masing hotel. Untuk itu pengusaha yang bergerak dalam bisnis perhotelan dituntut untuk mampu bersaing agar dapat bertahan didalam persaingan yang semakin ketat ini. Peningkatan jumlah wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara serta orang-orang yang sedang berbisnis yang membutuhkan jasa penginapan mengakibatkan tumbuhnya usaha-usaha perhotelan di Indonesia.

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan sarana dalam bidang kepariwisataan. Oleh karena itu hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan dan lain-lain untuk menonjolkan sesuatu yang khas dari suatu objek wisata agar dapat menjadi daya tarik dari daerah yang bersangkutan. Demikian juga variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen menginap di hotel mutira merdeka pekanbaru yang selalu diperhatikan oleh pihak manajemen Hotel Mutiara

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.

Merdeka Pekanbaru. Dengan begitu diharapkan penjualan jasa akan mudah dilakukan karena selain mengunjungi daerah wisata orang juga akan menggunakan jasa hotel tersebut untuk menginap.

Didalam persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama dari persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembeliannya dalam usaha-usaha pemasaran sebuah produk yang dilakukan. Salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan efisien dibandingkan para pesaing.

Semakin tinggi tingkat persaingan dalam usaha jasa akomodasi ini yang ditandai dengan makin banyaknya hotel-hotel yang menawarkan jasa sejenis serta tamu yang semakin kritis akan pasar, para tamu ini sebelum menjatuhkan pilihan pada jasa yang ditawarkan para tamu akan mempertimbangkan dengan matang, untuk dapat memilih jasa yang sesuai dengan harapan mereka. Hal ini mengakibatkan kegiatan pemasaran pada dunia bisnis perhotelan perlu dikelola secara profesional dan agresif.

Aktivitas pemasaran menjadi tanggung jawab pokok seorang manajer pemasaran dalam melakukan analisis pasar, merencanakan dan melaksanakan program-program pemasaran, melakukan pengawasan dan evaluasi untuk mempengaruhi tingkat, saat dan sifat permintaan yang akan membantu perusahaan

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.

mencapai tujuannya. Pada sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kegiatan pemasaran intinya adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih dari pesaing secara konsisten dengan tujuan akhir memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sasaran perusahaan itu sendiri.

Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*reasonable*). Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai lembaga yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya.

Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru sebagai salah satu hotel bintang 4 (****) yang ada di kota Pekanbaru yang mengutamakan kualitas serta meningkatkan kualitasnya untuk memuaskan para konsumen. Hal tersebut tidak lepas dari hadirnya para pesaing seperti, hotel Furaya, hotel Arya Duta, hotel Pangeran dan pesaing yang lebih besar dan berkelas seperti apartemen. Munculnya para pesaing tersebut membuat Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru harus terus berbenah untuk tetap mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah ke para pesaing. Keadaan seperti ini tentu saja akan membawa dampak terhadap bisnis jasa penginapan di kota Pekanbaru. Bila hal tersebut berkembang dengan baik maka persaingan tersebut akan memiliki pengaruh positif terhadap perekonomian kota Pekanbaru. Oleh karena itu hotel harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang

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.

terbaik agar para konsumen 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 kerap kali penuh pada hari-hari libur. Berikut ini adalah data mengenai jumlah tingkat hunian kamar di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Tabel 1.1
Jumlah Tingkat Hunian Kamar Di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru Tahun 2011-2015

No	Tahun	Jumlah kamar tersedia / Tahun	Jumlah Tingkat Hunian kamar / Tahun	Jumlah karyawan / Tahun
1	2011	166 Kamar	30,251	176
2	2012	166 Kamar	28,200	160
3	2013	166 Kamar	32,400	132
4	2014	166 Kamar	26,761	130
5	2015	166 Kamar	26,645	130

Sumber : Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, 2016

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengunjung yang menginap di Hotel Mutiara Merdeka pada tahun 2011 sampai dengan 2015 mengalami fluktuasi, hal tersebut disebabkan pihak perusahaan kurang memperhatikan kualitas produk dan pelayanan terhadap para konsumennya. Tetapi pada tahun 2013 para pengunjung yang menginap di Hotel Mutiara Merdeka meningkat dan di tahun 2014 sampai dengan 2015 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.

Berdasarkan dari informasi dan data yang di berikanmaka diajukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh *Physical Evidence, People, Process terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Physical Evidence* berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
2. Apakah *People* berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
3. Apakah *Process* berpengaruh secara pasial terhadap Keputusan konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
4. Apakah *Physical evidence, People, Process* berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan konsumen menginap Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *Physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan konsumen menginap di 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.

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. Untuk mengetahui apakah *People* berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui apakah *Process* berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui *physical evidence, people, process* berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan konsumen menginap di Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai suatu pengetahuan dan pengalaman serta sekaligus pengaplikasian pengetahuan yang diperoleh selama kuliah melalui pengkajian dalam karya ilmiah ini.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan pada Perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan dalam merencanakan dan mengimplementasikan strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan yang makin ketat.

3. Bagi Civitas Akademika

Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta sebagai bahan penelitian lebih lanjut.

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.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan penelitian ini, penulis membabkan ke dalam enam bab dimana dalam setiap babnya hanya difokuskan untuk membahas satu permasalahan saja. adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut, dikemukakan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan, tujuan dan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah penelitian sehingga dapat disimpulkan suatu hipotesis dan variabel-variabel penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode pengumpulan data. dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa yang tepat untuk digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis memuat sejarah singkat berdirinya perusahaan, kegiatan, aktivitas, dan pertumbuhan perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.

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 V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai analisis dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam sesuatu kesimpulan penelitian dan berisikan saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak terkait (perusahaan)

