

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam perkembangan kepariwisataan selain pengembangan usaha objek dan daya tarik wisata, perlu adanya keseimbangan pengembangan usaha sarana akomodasi bagi para wisatawan yang berkunjung ke Indonesia.. Hotel sebagai akomodasi yang pada awalnya hanya terbatas didirikan disekitar jalan yang masih primitif dengan pengelolaan yang seadanya, maka pengembangan selanjutya ikut pula dibangun disekitar pelabuhan, stasiun kereta, bandar udara, dan di daerah-daerah dengan sarana pelayanan yang baik dan lengkap.

Konsumen tidak dipuaskan, maka mereka akan meninggalkan perusahaan, dan menjadi pelanggan pihak pesaing. Makin banyak konsumen yang meninggalkan perusahaan, maka penjualan akan menurun. Sebab laba berasal dari penjualan, oleh karenanya perusahaan harus memuaskan konsumen dengan memperhatikan atau merespon dengan cepat setiap keluhan dari konsumen tersebut.

Demikian pula halnya dengan hotel Winaria sebagai salah satu bidang usaha perhotelan yang didirikan di Kabupaten Siak Sri Indrapura, yang berada dilokasi yang strategis yaitu di Jl.Dr Sutomo No. 13 Kp, berdekatan dengan pusat pariwisata dan perkantoran.

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan sarana dalam bidang pariwisata. Oleh karena itu hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan

tempat rekreasi, untuk menonjolkan sesuatu yang khas dari objek wisata agar menjadi daya tarik dari daerah sendiri. Demikian juga variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen menginap di hotel winaria siak sri indrapura yang selalu diperhatikan oleh pihak manajemen Hotel Winaria Siak Sri Indrapura. Dengan begitu diharapkan penjualan jasa akan mudah dilakukan karena selain mengunjungi daerah wisata orang juga akan menggunakan jasa hotel tersebut untuk menginap. Hotel juga mempunyai beberapa klasifikasi berdasarkan tingkatan bintang dan persyaratannya, ada juga yang disebut dengan hotel kelas melati (*non bintang*).

Hotel winaria merupakan suatu bentuk jasa akomodasi yang memberikan pelayanan berupa kamar dan peralatan-peralatan didalamnya yang telah disediakan yang digunakan konsumen untuk menginap dengan teman, keluarga dan para kerabat-kerabatnya hotel juga menyediakan fasilitas berupa tempat tidur, Ac, tv lokal, shower, air panas dan Wi-fi disetiap kamarnya.

Kebutuhan masyarakat akan jasa rekreasi akan memberikan peluang bagi usaha-usaha perhotelan untuk menghasilkan suatu produk, namun peluang tersebut juga akan merangsang dan menarik industri perhotelan yang lain untuk memenuhi pasar tersebut dan akan menjadi pesaing baru, sehingga akan menimbulkan persaingan yang semakin ketat.

Untuk memenangkan bisnis perhotelan yang sangat ketat, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen maupun pelanggannya. Karena perusahaan dikatakan berhasil mencapai tujuannya adalah perusahaan yang berorientasi pada konsumen dan dapat memenuhi harapan konsumen.

Kepuasan konsumen memang sangat penting, jika konsumen tidak puas maka mereka akan meninggalkan perusahaan. Keadaan ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada akhirnya akan menurunkan laba dan bahkan menimbulkan kerugian.

Pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi.

**Tabel I.I : perkembangan Tingkat Hunian Kamar pada Hotel Winaria Siak Sri Indrapura Tahun 2009-2013**

| No | Tahun | Jumlah kamar tersedia/tahun | Jumlah kamar terjual/tahun | Tingkat hunian kamar (%) |
|----|-------|-----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1  | 2009  | 14.400                      | 2.410                      | 16,73                    |
| 2  | 2010  | 14.400                      | 2.337                      | 16,22                    |
| 3  | 2011  | 14.400                      | 7.236                      | 50,25                    |
| 4  | 2012  | 14.400                      | 5.811                      | 40,35                    |
| 5  | 2013  | 14.400                      | 5.370                      | 37,29                    |

*Sumber: Manajer Hotel Winaria Siak Sri Indrapura.*

Dari tabel diatas dijelaskan perkembangan tingkat hunian kamar pada Hotel Winaria Siak Sri Indrapura di kecamatan Siak adalah sebagai berikut: pada tahun 2009 jumlah kamar terjual adalah 2.410 atau 16,73% dengan jumlah kamar

yang tersedia sebanyak 14.400. pada tahun 2010 jumlah kamar terjual menurun dari tahun sebelumnya sebesar 2.337 atau 16,22% dengan jumlah kamar yang tersedia sebanyak 14.400. Pada tahun 2011 jumlah kamar yang terjual mengalami peningkatan sebesar 7.236 atau 50,25% dengan jumlah kamar yang tersedia sebanyak 14.400. Pada tahun 2012 jumlah kamar yang terjual menurun dari tahun sebelumnya sebesar 5.811 atau 40,35% dengan jumlah kamar yang tersedia sebanyak 14.400. kemudian pada tahun 2013 jumlah kamar yang terjual meningkat dari tahun sebelumnya sebanyak 5.370 atau 37,29% dengan jumlah kamar yang tersedia sebanyak 14.400.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Winaria Siak Sri Indrapura cenderung berfluktuasi dari tahun ketahun. Hal ini dapat terlihat dimana pada tahun 2009 jumlah kamar yang terjual sebanyak 2.410 atau 16,73%, Pada tahun 2010 jumlah kamar yang terjual sebanyak 2.337 atau 16,22%, Pada tahun 2011 jumlah kamar yang terjual sebanyak 7.236 atau 50,25%, Pada tahun 2012 jumlah kamar yang terjual sebanyak 5.811 atau 40,35%, kemudian pada tahun 2013 jumlah kamar yang terjual sebanyak 5.370 atau 37,29% adapun fluktuasi yang terjadi pada Hotel Winaria Siak Sri Indrapura karena adanya tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang terjadi pada hotel tersebut.

Berdasarkan data dan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul: "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap jasa Penginapan Hotel Winaria Di Siak Sri Indrapura**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas sekaligus dalam rangka pembahasan masalah.maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura?
2. Apakah Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura?
3. Apakah Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura?
4. Apakah kualitas produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura?

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura

- b. Untuk mengetahui apakah harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura
- d. Untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa penginapan Hotel Winaria Siak Sri Indrapura.

## **2. Manfaat Penelitian**

- a. Peneliti

Sebagai wacana atau referensi bagi peneliti lain dan pada penelitian yang sejenis.

- b. Perusahaan

Dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi dan bahan pertimbangan pada pihak hotel dalam menentukan kebijakan, pengambilan strategi sehingga perusahaan mampu memenuhi keinginan konsumen.

- c. Universitas

Dapat digunakan untuk kepentingan akademis sebagai suatu sumbangan untuk dijadikan sebagai bahan kajian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman penulisan skripsi ini, maka penulis membaginya kedalam enam bab. Dimana dalam setiap babnya difokuskan hanya untuk membahas satu permasalahan. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut, dikemukakan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dibahas hal-hal yang berhubungan dengan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas tentang pengertian hotel, pengertian jasa dan pemasaran jasa, kualitas pelayanan, elemen kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, pelayanan konsumen dalam bisnis menurut pandangan islam, penelitian terdahulu, hipotesis, dan variabel penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis data, dan uji hipotesis.

#### BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisikan sejarah singkat lokasi penelitian, kedudukan, tugas dan fungsi, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan serta fasilitas lain yang tersedia diperusahaan.

#### BAB V HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai hasil penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian.

#### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang mengambil beberapa kesimpulan dan mencoba memberikan saran-saran sebagai sumbangan dari pemecahan masalah yang dihadapi.