

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Indonesia merupakan satu dari banyak negara di dunia yang memiliki banyak sumber daya alam dan pariwisata terbaik di dunia. Indonesia sebagai negara yang memiliki potensi yang begitu besar untuk perkembangan sumber daya pada sektor pariwisata sehingga mampu meningkatkan perekonomian negara dan masyarakat. Pariwisata merupakan industri global yang bisa menghidupkan jutaan orang di dalam suatu negara melalui devisa yang didapatkan untuk menumbuhkan perekonomian suatu negara. Wisatawan yang datang berkunjung merupakan sumber devisa negara yang dapat meningkatkan pendapatan negara dan masyarakat di lokasi obyek pariwisata.

Pariwisata merupakan sektor yang strategis karena dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan perekonomian dan menciptakan lapangan kerja perkembangan investasi, peningkatan pendapatan masyarakat, serta penerimaan keuangan negara. Pariwisata bukan saja menyangkut soal ekonomi, Berbagai sektor yang multisektoral, pariwisata tidak berada dalam ruang hampa, melainkan ada dalam satu sistem yang besar, yang komponennya saling terkait antara satu dengan yang lainnya, dengan berbagai aspeknya, termasuk aspek sosial, budaya, lingkungan, politik, keamanan, dan seterusnya. Alam sebagai sumber daya dalam kepariwisataan adalah sangat besar dan penting. Hal tersebut dapat di lihat dari klarifikasi jenis obyek dan daya tarik dimana wisata alam menempati persentase yang paling tinggi.

Hampir semua daerah di Indonesia memiliki objek wisata yang menarik minat wisatawan berkunjung salah satunya adalah Bali. Bali merupakan daerah pariwisata yang sangat terkenal baik dalam negeri maupun luar negeri. Terkenalnya sebagai daerah pariwisata dikarenakan Bali memiliki budaya yang sangat kental, alam yang indah maupun adat istiadat yang masih dijaga dengan baik. Bali selatan terkenal akan pantainya yang sangat menarik, lain halnya dengan Bali utara yang memiliki pertanian yang sangat melimpah karena dikelilingi gunung dan pantai. Salah satu daerah yang terkenal akan pertaniannya yaitu Desa Gobleg yang berada di Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng. Desa Gobleg yang berada di dataran tinggi dekat dengan danau tamblingan dan danau buyan juga memiliki keindahan yang wilayahnya langsung menghadap ke pantai. Adapun tempat wisata yang menyajikan keindahan desa Gobleg adalah Villa Nadira Bali. Villa ini menawarkan suite dan vila yang mewah dengan wifi gratis. Sebuah kolam renang luar ruangan tak bertepi menawarkan pemandangan pohon-pohon kopi, sawah, dan pegunungan di sekitarnya selain juga memiliki spa dan restoran sendiri. Untuk mencapai danau buyan dan danau tamblingan dapat ditempuh dalam 5 menit berkendara dari Villa Nadira Bali. Air terjun Munduk dapat dicapai dalam 15 menit berjalan kaki. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan langsung kepada pengelola Villa Nadira Bali ditemukan beberapa permasalahan salah satunya adalah adanya penurunan terhadap kunjungan wisatawan atau tamu yang menggunakan jasa Villa Nadira Bali dibandingkan dengan para pesaingnya selama 4 tahun terakhir tengah berada dalam situasi pandemi COVID 19 yang menyebabkan terjadinya pemberlakuan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) sehingga seluruh kegiatan dibatasi.

Berdasarkan data jumlah pengunjung yang menginap di Villa Amartya Puri *Green Cottages*, Villa Munduk Moding *Plantation*, dan Villa Nadira Bali pada lampiran 1 diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung di Villa Nadira Bali pada tahun 2020 sebesar 579 wisatawan, lalu pada tahun 2021-2022 mengalami peningkatan sebesar 930 dan 1.347 wisatawan. Kemudian pada Amartya Puri *Green Cottages* juga mengalami penurunan jumlah pengunjung sebesar 1.145 wisatawan. Pada tahun 2021-2022 mengalami peningkatan sebesar 1.536 dan 1.872. hal serupa juga terjadi pada Villa Munduk Moding *Plantation* pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 953, pada tahun 2021-2022 mengalami peningkatan sebesar 1.365 dan 2.355 wisatawan. Sehingga dapat dilihat bahwa persentase jumlah peningkatan wisatawan yang menginap di Villa Nadira Bali lebih sedikit sebesar 1,247% dibandingkan Amartya Puri *Green Cottages* sebesar 1,772% dan Villa Munduk Moding *Plantation* 2,235%. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen untuk menggunakan jasa pada Villa Nadira Bali menurun ditengah persaingan yang sangat ketat dengan tempat akomodasi Villa lainnya yang memiliki produk jasa sejenis.

Selain itu, rendahnya kepuasan konsumen karena wisatawan masih belum mengenal Villa Nadira Bali dan belum mengetahui kelebihanannya. Adanya pesaing yang menyajikan pemandangan yang hampir sama juga membuat perusahaan harus membuat strategi untuk bersaing dengan lebih memperkenalkan Villa Nadira Bali dan berinovasi dalam mengembangkan villa. Sedangkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk jasa yang kita tawarkan, pihak perusahaan harus lebih memperkenalkan produk lewat promosi yang ditawarkan dan menjaga kualitas pelayanan tetap profesional bagi konsumen agar

dapat mendorong daya tarik konsumen untuk datang ke Villa Nadira Bali. Adapun beberapa aplikasi media sosial yang digunakan pihak Villa Nadira Bali Untuk Melakukan Promosi yaitu, Instragram, Facebook, *Expedia.com*, *Hotels.com*, *Next Day Hotels*, *Bluepillow.com*, *Bookety*, dan *Booking.com*

Promosi merupakan sarana berkomunikasi dimana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk, mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang produk yang akan dijual (Atiko 2016). Selain itu promosi berujuan untuk merubah tingkah laku konsumen sebagai dampak informasi yang telah diterima melalui media promosi. Perusahaan melakukan promosi untuk menarik konsumen. Dengan adanya promosi diharapkan konsumen melakukan keputusan pembelian baik untuk yang pertama kali membeli maupun pembelian ulang. Disinilah perlunya mengadakan promosi yang terarah, karena diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya penjualan. Dengan promosi yang baik diharapkan akan terjadi komunikasi antara produsen dan konsumen. Kemudian dengan adanya komunikasi tersebut diharapkan dapat memperoleh konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan kunjungan konsumen. Dari data yang di dapatkan Pengelola Villa juga didapatkan Jumlah pengunjung yang menggunakan jasa Villa Nadira Bali selama 4 tahun terakhir berasal dari pengunjung domestik dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi untuk dapat meningkatkan minat konsumen mancan negara. Proses pelayanan adalah memastikan bahwa konsumen puas dengan cara pelayanan yang sudah di berikan. Pelayanan yang baik akan bisa membuat konsumen melakukan pembelian ulang. Karena konsumen akan merasa

nyaman dan aman ketika kita memberikan pelayanan yang optimal. Selain pelayanan yang di berikan pihak Viilla Nadira Bali mereka juga melakukan rekapan keluhan yang dilakukan konsumen dan melakukan perbaikan secara berskala terhadap keluhan dari konsumen. Pencatatan keluhan selalu di rekapitulasi setiap sebulan sekali dan diberikan kepada Kepala Operasional untuk dianalisa dan kemudian dibahas pada rapat mengenai permasalahan dan perbaikan keluhan pelanggan ini sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

Adanya *research gap* atau kesenjangan dari penelitian terdahulu. Firdausy & Idawati, (2017) tentang *Effects of Service Quality, Price and Promotion on Customers' Purchase Decision of Traveloka Online Airline Tickets in Jakarta, Indonesia* menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan harga tiket pesawat memiliki dampak positif dan penting pada keputusan pembelian pelanggan Traveloka. tetapi, variabel promosi tidak secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Penelitian lain menyatakan kualitas pelayanan karyawan terhadap pelayanan berpengaruh secara asimetris terhadap keputusan pembelian Lupiyohadi (2016). Sementara itu, hasil penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roring (2015) menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dan penelitian yang dilakukan oleh Riska (2000) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah penelitian diatas, maka dapat diajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1) Adanya penurunan jumlah kunjungan wisatawan pada Villa Nadira Bali lebih rendah dibandingkan dengan para pesaingnya Amartya Puri Green Cottages dan Villa Munduk Moding *Platation* dari tahun 2019 sampai dengan Oktober 2022.
- 2) Adanya persaingan yang ketat antara Villa Nadira Bali dengan beberapa villa yang ada di sekitarnya.
- 3) Adanya ketidaksesuaian penelitian terdahulu berkaitan dengan promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan diatas tentang Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar, maka variabel penelitian hanya terdiri dari tiga variabel, terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. promosi dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas sedangkan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar?

- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar?
- 3) Apakah promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan sesuai dengan latar belakang masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji :

- 1) Untuk menguji pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar.
- 2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar.
- 3) Untuk menguji pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran yang terkait dengan pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

- 2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan oleh pihak Villa Nadira Bali sebagai tambahan informasi dan pertimbangan atau

masukannya untuk menentukan kebijakan mengenai promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

