

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akhir-akhir ini, pemerintah sedang berfokus pada pembangunan sektor pariwisata yang sangat penting. Ini disebabkan oleh fakta bahwa pariwisata memainkan peran yang signifikan dalam pembangunan Indonesia, terutama dalam hal perannya sebagai sumber devisa negara. Pariwisata, terutama sektor akomodasi, mulai berkembang dengan cepat. Hal ini disebabkan oleh pembenahan wisata yang terus-menerus yang meningkatkan daya saing. Dengan pasar yang semakin terbuka saat ini, jumlah produk dan layanan yang bersaing untuk meraih keuntungan semakin meningkat dalam lingkungan pasar yang beragam. Pertumbuhan bisnis villa penginapan di Indonesia mengikuti perkembangan kebutuhan dan permintaan pelanggan yang semakin kompleks dan beragam dalam hal pilihan akomodasi villa.

Dari banyak penyedia layanan villa di Kabupaten Buleleng, seperti Villa Baba Sunset Beach Inn di Temukus dan Star View Villa di Lovina, Kalibubuk Berada di Desa Lovina, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, "Villa Abinawa Hill" adalah salah satu tempat sewa villa yang sedang populer. Terletak jauh dari pusat kota, villa ini menawarkan suasana damai dan tenang dengan pemandangan hutan yang lebat dan udara segar. Villa Abinawa Hill dilengkapi dengan tiga kamar tidur yang nyaman, masing masing dilengkapi

dengann kamarmandi dalam, bak mandii, dapur, daan kolam renang pribadi yang menghadap ke pegunungan.

Villa Abinawa Hill juga menawarkan menu breakfast yang dapat disesuaikan dengan permintaan Perusahaan. Villa Abinawa Hill saat ini menghadapi banyak pesaing dalam bisnis jasa villa serupa di Kabupaten Buleleng, terutama di Lovina. Ini membuat Abinawa Hill perlu meningkatkan daya tariknya untuk menarik pelanggan. Villa Abinawa Hill menghadapi persaingan sengit di pasar, di mana pemilik bisnis harus memastikan kepuasan pelanggan agar tidak beralih ke layanan serupa dari pesaing. Kualitas layanan dan harga yang ditawarkan oleh setiap pesaing berbeda-beda, sehingga menjadi kunci bagi pemilik bisnis untuk menarik perhatian pelanggan potensial. Oleh karena itu, Abinawa Hill perlu merancang strategi yang mampu menarik dan mempertahankan pelanggan, sambil juga bersaing dengan kompetitor sejenis. Penting bagi pengusaha, khususnya penyedia jasa, untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan guna mencapai tujuan bisnis mereka. Ini adalah langkah penting agar bisnis dapat berkelanjutan dan meraih kesuksesan yang diharapkan, sebagaimana yang diperjuangkan oleh Villa Abinawa Hill. Data penjualan Abinawa Hill Villa selama empat bulan terakhir tahun 2023 ditunjukkan di bawah ini, yang menunjukkan masalah:

Tabel 1.1
Keluhan Pelanggan Abinawa Hill Villa Bullan Juni – September 2023

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan (orang)	Persentase
1	Kualitas Pelayanan	20	58,8%
2	Harga	10	29,4%
3	Tempat	4	11,8%

(Sumber: Ulasan Aplikasi Arbnb Abinawa Hill Villa)

Menurut tinjauan di aplikasi Airbnb, sejumlah besar pelanggan mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap Villa Abinawa Hill. Dari 34 ulasan, 20 di antaranya menyoroti ketidakpuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Sekitar 58,8 persen dari ulasan tersebut mengkritik kualitas pelayanan yang rendah, termasuk keluhan tentang kebersihan fasilitas yang kurang memuaskan serta gangguan dari kebisingan aktivitas pekerjaan, kendaraan, dan hewan baik siang maupun malam hari di sekitar villa. Sementara 29,4 persen ulasan lain menyatakan bahwa fasilitas villa tidak sebanding dengan harga yang dibayarkan. Sebanyak 11.8% pelanggan merasa tidak puas karena tempatnya yang jauh dari pusat kota. Ini pasti akan berdampak pada kepuasan pelanggan Villa Abinawa Hill. Kepuasan pelanggan adalah respons yang timbul setelah membandingkan produk atau jasa yang diterima dengan harapan mereka, mencakup perasaan puas, senang, atau kekecewaan, serta sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah aspek penting dalam menjaga bisnis agar tetap berkembang yaitu menyesuaikan produk dan kualitas layanan dengan kebutuhan yang ada, serta merespons perubahan tren atau selera pelanggan. Perusahaan yang fokus dalam memahami dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan cenderung lebih berhasil dalam mempertahankan pangsa pasar dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Menurut Sayedi et al. (2023), kepuasan pelanggan terjadi ketika terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dengan hasil atau kinerja yang mereka alami dari produk yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan produk yang mereka terima dengan harapan

mereka. Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena ketidaknyamanan dalam layanan dapat menyebabkan ketidakpuasan. Menilai kualitas layanan suatu perusahaan dapat dilakukan dengan membandingkan bagaimana pelanggan mempersepsikan layanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka miliki. (Gofur, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meningkat akan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap loyal terhadap perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan temuan Putri dan Utomo (2017), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Heryana et al. (2019), kualitas pelayanan secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Putra (2017), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan variasi dalam temuan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yang dapat dipengaruhi oleh konteks dan metodologi penelitian yang berbeda.

Menurut Dewi dan Andjarwati (2018), faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi terhadap harga. Harga adalah jumlah uang yang harus dibayar, sering kali ditambah dengan barang jika relevan, untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan. Salah satu komponen penting dalam tingkat kepuasan pelanggan adalah persepsi harga. Kenaikan harga dapat membuat konsumen enggan membeli produk karena harganya menjadi kurang terjangkau, terutama bagi mereka yang berada dalam kalangan menengah ke bawah di wilayah tersebut. Hal ini dapat berdampak pada

bagaimana kepuasan yang didapat oleh pelanggan. Meskipun demikian, terdapat situasi di mana konsumen tetap loyal meskipun harga tinggi. Asumsinya adalah konsumen percaya bahwa biaya yang dikeluarkan akan sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima, sesuai dengan preferensi dan harapan mereka. Jika sebuah perusahaan tidak dapat menetapkan harga yang sesuai atau menetapkan harga yang terlalu tinggi dibandingkan dengan perusahaan jasa serupa, maka perusahaan tersebut akan kalah dalam persaingan, tidak mampu bersaing, dan berisiko kehilangan pendapatan.

Menurut Amrita (2020), semakin baik harga yang ditawarkan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Nipitulu (2019), harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan bersama-sama dengan kualitas pelayanan, harga mendukung peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian Monika et al. (2021) juga menunjukkan bahwa harga secara parsial berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, penelitian yang berbeda dari Sakinah (2022) menemukan bahwa harga tidak memiliki pengaruh signifikan dan bersifat negatif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya perusahaan mempertimbangkan strategi harga dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka saya sebagai peneliti mengajukan sebuah penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Villa Abinawa Hill"**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan yang buruk dan ketidakmampuan Villa Abinawa Hill untuk memenuhi harapan pelanggan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.
2. Harga yang tidak dapat bersaing dengan perusahaan jasa sebanding.
3. Seperti yang sudah disebutkan di atas, temuan penelitian sebelumnya tidak konsisten.

1.3 Pembatasan masalah

Variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Villa Abinawa Hill akan menjadi fokus penelitian berdasarkan masalah yang diidentifikasi di atas.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, masalah penelitian berikut dapat dirumuskan:

1. Apakah kepuasan pelanggan Villa Abinawa Hill dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan?
2. Apakah kepuasan pelanggan Villa Abinawa Hill dipengaruhi oleh persepsi harga?
3. Apakah kepuasan pelanggan Villa Abinawa Hill dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan persepsi harga?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari:

1. Untuk melihat bagaimana kepuasan pelanggan Villa Abinawa Hill dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
2. Untuk melihat bagaimana kepuasan pelanggan Villa Abinawa Hill dipengaruhi oleh persepsi harga.
3. Untuk melihat bagaimana kepuasan pelanggan Villa Abinawa Hill dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan persepsi harga.

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui studi mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan persepsi harga yang dipercayai mempengaruhi kepuasan pelanggan di Villa Abinawa Hill, penulis berharap dapat mengidentifikasi manfaat berikut dari penelitian ini:

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan promosi Villa Abinawa Hill dan meningkatkan jumlah pelanggan yang diharapkan.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Villa Abinawa Hill meningkatkan kepuasan pelanggan mereka dengan

lebih baik. Dengan cara ini, kita juga dapat memperoleh pengetahuan tentang pemasaran.

