

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi pada saat ini, terdapat banyak jenis dunia usaha baik itu barang ataupun jasa mengalami peningkatan serta kemajuan dari tahun ketahun. Salah satu jenis usaha yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah industri yang bergerak dibidang pariwisata. Hal ini ditandai dengan banyaknya tempat wisata yang disertai dengan perkembangan bisnis perhotelan, restoran, transportasi, dan biro perjalanan.

Dengan berkembangnya jenis usaha ini tentunya persaingannya akan semakin ketat. Dengan adanya persaingan tersebut, maka para pengusaha-pengusaha tersebut harus mengenali perilaku konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan para konsumennya. Perusahaan yang ingin bertahan harus mempunyai nilai tersendiri untuk menjadikan perusahaan tersebut memiliki keunikan dimata para konsumennya. Nilai yang ditawarkan ini semakin memberikan kepercayaan dan juga keyakinan kepada para konsumennya untuk bertransaksi atau mendorong para konsumen lama untuk melakukan transaksi kembali.

Industri perhotelan merupakan industri yang bergerak di bidang jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Keterampilan yang ditunjukkan pada para karyawan seperti keramah-tamahan merupakan layanan yang ditawarkan dalam sebuah usaha jasa yang tidak terkecuali hotel. Selain layanan, adapun produknya

dapat berupa desain interior dan eksterior, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, restoran serta makanan dan minuman yang ditawarkan beserta dengan fasilitas yang disediakan.

Kabupaten Buleleng merupakan kawasan yang paling luas di Provinsi Bali serta memiliki banyak destinasi wisata yang dapat dikunjungi oleh para wisatawan baik itu domestik maupun luar negeri. Dengan adanya destinasi wisata ini, tentu akan terdapat tempat yang menunjang hal tersebut, salah satunya adalah hotel. Terdapat banyak hotel yang tersebar di seluruh daerah atau kecamatan di Kabupaten Buleleng. Menurut data dari Satu Data Buleleng, pada tahun 2022 Kabupaten Buleleng memiliki hotel sebanyak 665 hotel yang dimana paling banyak terletak di Kecamatan Banjar dengan jumlah hotel sebanyak 180 buah dan yang kedua terletak di Kecamatan Buleleng sebanyak 169 hotel. Dengan banyaknya jumlah hotel yang tersebar di berbagai kecamatan maka para pengusaha yang bergerak di industri ini akan bersaing guna mendapatkan keuntungan untuk keberlangsungan hidup perusahaannya. Dari aplikasi yang sama terdapat data mengenai jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Buleleng dengan jumlah wisatawan luar negeri sebanyak 171.032 orang dan domestik sebanyak 703.642 orang. Dengan jumlah yang masih tergolong sedikit daripada kabupaten yang lain dengan luas wilayah yang besar.

Hotel Bali Taman Lovina Hotel merupakan salah satu hotel yang terletak di Kecamatan Buleleng tepatnya di Jalan Raya Lovina, Pantai Lovina, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. Dengan lokasinya yang berada di pinggir jalan raya besar akan memudahkan para konsumen untuk menemukan lokasi dari Hotel Bali Taman Lovina. Hotel ini berada dibawah naungan CV. Pusaka Bali Persada.

Hotel ini menyediakan banyak pilihan kamar dengan fasilitas yang lengkap, adapun pilihan kamarnya yaitu *superior room*, *deluxe room*, *suite room*, dan *family suite*. Selain pilihan kamar yang banyak, hotel ini juga menyediakan berbagai aktivitas seperti yoga, kelas memasak, spa, restoran, *tour* melihat dolpin, melakukan perjalanan ke tempat-tempat wisata di daerah Kabupaten Buleleng dan masih banyak lagi. Hotel ini pernah mendapatkan sebuah penghargaan nasional yang diberikan secara langsung oleh presiden.

Tabel 1.1
Jumlah kedatangan tamu Hotel Bali Taman Lovina di bulan Juni-September 2023

Bulan	Kedatangan Tamu		Total
	Luar Negeri	Domestik	
Juni	508	432	940
Juli	1.219	275	1.494
Agustus	1.276	194	1.470
September	557	236	793
Jumlah			4.697

Sumber: Data Internal Hotel Bali Taman Lovina

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa terjadi ketidakstabilan jumlah kedatangan tamu di Hotel Bali Taman Lovina. Jumlah tamu hotel ini mengalami penurunan pada bulan Juni selanjutnya mengalami penurunan pada bulan Juli dan Agustus dan kemudian mengalami penurunan lagi pada bulan September. Walaupun terjadi penurunan pada bulan juni dan juga september tetapi tamu yang datang pada bulan Agustus dan Juli mengalami kenaikan yang signifikan. Hal ini terjadi karena adanya peningkatan dan kurangnya kepuasan pelanggan terhadap Hotel Bali Taman Lovina.

Pada dasarnya yang menjadi tujuan utama suatu perusahaan jasa adalah kepuasan pelanggan. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara reaksi atau respons terhadap kinerja suatu produk dan

harapan-harapannya (Kotler, 2020). Wilkie dalam Tjiptono (2019), berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan Hotel Bali Taman Lovina, maka dilakukan wawancara langsung kepada 30 responden sebagai tahap observasi awal.

Dari observasi awal yang dilakukan dengan metode wawancara yang dilakukan terhadap variabel Y penilaian konsumen terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bali Taman Lovina tergolong rendah terutama mengenai fasilitas serta harga yang dianggap terlalu tinggi. Menurut salah satu responden yakni Putu Yasmini mengatakan bahwa beliau mengenal Hotel Bali Taman Lovina melalui temannya yang merekomendasikannya, beliau juga mengatakan bahwa ia merasa puas saat menginap di hotel dari segi layanan yang diberikan dan terdapat banyak promo, tetapi terdapat masalah yang beliau alami pada saat menginap di hotel ini yaitu fasilitas yang kurang memadai. Sama halnya dengan apa yang dituturkan oleh Suwardi Rahman bahwa ia merasa tidak puas dengan fasilitas yang diberikan karena sudah termakan usia dengan harga yang menurut ia tidak sesuai. Menurut Irawan (2002) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, emosional serta kemudahan. Penelitian ini hanya memfokuskan pada penggunaan variabel kualitas pelayanan dan harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan timbul dari kualitas pelayanan yang baik dari pihak Hotel Bali Taman Lovina.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik. Apabila pelanggan merasa tidak puas, maka akan berdampak pada kesan yang diberikan oleh pelanggan. Sama halnya

dengan hotel, yang menjadi tujuan utama adalah kepuasan pelanggan dan bagaimana konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan dari konsumen itu sendiri merupakan salah satu kekayaan yang paling berharga bagi pemilik usaha jasa karena apabila konsumen merasa puas maka konsumen tersebut akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa yang dipilih dan akan merekomendasikannya kepada pihak lain, akan tetapi apabila konsumen tersebut merasa tidak puas dengan layanan yang diterimanya, mereka akan memberitahu kepada orang lain tentang pengalaman buruknya di tempat tersebut. Menurut Parasuraman, et.al (1998) terdapat lima dimensi dari kualitas pelayanan diantaranya yaitu *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti fisik). Pada penelitian ini melakukan observasi awal dengan melakukan wawancara terhadap 30 responden.

Berdasarkan hasil observasi atau wawancara yang dilakukan, pelayanan di Hotel Bali Taman Lovina sudah sangat baik. Tetapi jika dilihat dari segi dimensi *tangible* yaitu fasilitas dari hotel tersebut mendapatkan beberapa kesan negatif oleh sebagian besar responden. Salah satu yang mengungkapkan hal tersebut adalah Andi Prasetya yang menjadi salah satu responden penelitian ini. Beliau mengatakan bahwa Hotel Bali Taman Lovina memiliki pelayanan yang sangat luar biasa bagus, sangat cepat dan juga tanggap, ada satu hal yang sangat disayangkan yakni di bagian fasilitas yang didapatkan. Jeandra Ammarasya (responden) juga memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Bali Taman Lovina sebanding dengan apa yang telah dibayarkan. Selain dari wawancara yang dilakukan, penilaian juga dapat dilihat pada kolom komentar atau ulasan yang tertera pada *google* yang sudah diulas sebanyak 906 ulasan. Banyak dari para

pelanggan yang pernah menginap di Hotel Bali Taman Lovina mengatakan *staff* atau karyawan memberikan layanan yang ramah, cepat, dan tanggap. Seperti yang ada pada ulasan yang ditulis oleh pemilik akun Nadi Bali food tours yang menyatakan bahwa *staff* yang ada Hotel Bali Taman sangat ramah serta sangat membantu. Selain dilihat dari *google*, *Trip Advidsor* juga merupakan salah satu *platform* yang menyediakan ulasan tentang Hotel Bali Taman Lovina mengenai pelayanan yang diterima oleh para pelanggannya yang telah diulas sebanyak 158 ulasan. Salah satunya adalah ulasan dari Yohanes yang menyatakan bahwa seluruh *staff* ramah. Pelayanan yang ditawarkan sangat mengutamakan kenyamanan, keramahan, dan juga keamanan bagi para konsumennya, agar konsumen yang datang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain mendapatkan respon positif ulasan mengenai hotel ini juga mendapatkan respon yang negatif, yang dimana beberapa pengguna akun mengungkapkan bahwa toilet dari kamar yang mereka pesan berbau tidak sedap dan *water heater* yang tidak bekerja dengan baik.

Dengan melakukan tindakan perbaikan pelayanan perusahaan akan dapat menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen. Pelayanan yang dapat membuat konsumen puas adalah pelayanan yang cepat, tepat, aman, ramah, dan nyaman agar konsumen merasa puas dengan apa yang mereka peroleh. Dalam memberikan layanan, baik untuk pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia serta pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan (Barata, 2013). Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan datang kembali atau merekomendasikan kepada orang lain untuk datang ke tempat yang sama. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Donovan S. dkk (2020) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel 101 di Suryakencana. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena saat ini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam rangka mempertahankan suatu bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2008).

Selain kualitas pelayanan, harga juga merupakan salah satu faktor yang mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut (Kotler dan Armstrong, 2018). Berdasarkan pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa harga memiliki peran utama dalam proses pengambilan keputusan para konsumen. Selain itu, harga juga berperan dalam membantu para konsumen memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya. Dengan demikian adanya harga dapat membantu para konsumen untuk memutuskan mengalokasikan daya belinya pada berbagai jenis barang atau jasa.

Konsumen membandingkan harga dari berbagai alternatif yang tersedia, kemudian memutuskan alokasi dana yang dikehendaki. Harga juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan itu sendiri yang dimana uang dikeluarkan harus sebanding dengan apa yang didapatkan. Terdapat tahapan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara melakukan wawancara langsung ke tempat penelitian dengan responden sebanyak 30 orang.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan menyatakan bahwa variable harga Hotel Bali Taman Lovina tergolong agak rendah mengingat kemampuan ekonomi setiap individu berbeda-beda. Terdapat beberapa yang mengatakan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan, salah satunya adalah Putu Agus Diatmika yang mengatakan bahwa Hotel Bali Taman Lovina menawarkan harga yang sesuai dengan apa yang diharapkan terutama pada kualitas layanan. Tetapi lain halnya yang di katakan oleh Surya Atmadja yang dimana beliau mengutarakan bahwa uang yang dikeluarkan tidak sebanding dengan apa yang diterimanya karena pada saat menginap beliau mendapatkan kamar yang kurang bagus dari segi fasilitasnya. Walaupun memiliki tanggapan tersebut, beliau juga mengungkapkan bahwa kualitas layanan yang terima sangatlah bagus dengan berbagai kegiatan yang dimilikinya juga menjadi keunggulan kesesuaian harga. Apabila dilihat dari keterjangkauan harga, pihak Hotel Bali Taman Lovina menawarkan harga yang sedikit lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Lamia Indrawati yang dimana beliau merasa harga yang ditawarkan tergolong agak tinggi bagi kalangannya, tetapi hal itu terbayarkan dengan apa yang dirasakan dihotel tersebut. Reservasi pada hotel ini dapat dilakukan secara online melalui web yang disediakan oleh hotel. Selain secara online Hotel Bali Taman Lovina juga menyediakan reservasi secara langsung. Dengan kedua jenis reservasi ini pihak hotel menawarkan dua jenis harga dengan reservasi online lebih tinggi dari reservasi langsung tetapi harga yang ditawarkan juga tergolong tinggi. Walaupun memiliki harga yang tergolong tinggi tetapi hal ini terbayarkan dari segi pelayanan serta produk yang terdapat di Hotel Bali Taman Lovina yang berpengaruh pada kepuasan

pelanggan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pernyataan Swasta, dkk (2008:37) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, nilai pelanggan dan faktor-faktor lain yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat.

Adapun peneliti yang melakukan penelitian mengenai harga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mahaputra (2022) menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dalam penelitian yang dilakukan Sukaesih, dkk (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang ditawarkan oleh Hotel Bali Taman Lovina sesuai dengan kualitas layanan, fasilitas serta desain interior yang mengedepankan nuansa Bali dengan ukiran-ukiran serta patung-patung yang identik dengan kebudayaan Bali yaitu patuh tari teruna jaya, tari oleg tamulilingan dan lainnya, yang dimana ini berada di sekitar lingkungan hotel.

Meskipun terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa berpengaruh positif, namun demikian terdapat hasil penelitian yang berbeda. Penelitian tersebut diantaranya adalah Catharina (2020) menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Fave Hotel Surabaya*. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Berlima, dkk (2020) menyatakan bahwa variabel harga tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Walaupun sudah terdapat banyak ahli yang membahas penelitian mengenai topik kepuasan dan tentunya dalam penelitian ini memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Namun penulis menegaskan sisi perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Pertama, dalam objek penelitian penulis menggunakan Hotel Bali

Taman Lovina sebagai subjek penelitian. Kedua, penulis memilih Kabupaten Buleleng tepatnya di Lovina sebagai tempat penelitian yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Hotel Bali Taman Lovina yaitu dengan banyaknya persaingan dengan usaha yang bergerak dibidang yang sama tetapi dengan jumlah turis yang datang mengalami naik turun secara signifikan setiap tahunnya dan uraian yang telah di paparkan di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji dan melakukan telaah ilmiah dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bali Taman Lovina**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat di definisikan permasalahan sebagai berikut:

- (1) Tamu yang berkunjung tidak menentu atau jumlah kedatangan tamu tidak stabil karena dipengaruhi oleh kepuasan dari pelanggan yang menginap di hotel.
- (2) Banyaknya perusahaan jasa tidak memperhatikan kesesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dengan harga yang ditawarkan yang sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan dari bisnis hotel.
- (3) Adanya banyak *research gap* atau kesenjangan dari penelitian terdahulu dengan variabel yang sama yaitu Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dan Harga.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- (1) Penelitian ini hanya dilakukan di Hotel Bali Taman Lovina yang berlokasi di Desa Tukadmungga (lebih tepatnya di Lovina), Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng.
- (2) Penetapan responden yang akan digunakan adalah pihak yang pernah menginap di Hotel Bali Taman Lovina.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- (1) Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bali Taman Lovina?
- (2) Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bali Taman Lovina?
- (3) Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bali Taman Lovina?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- (1) Untuk menguji adanya pengaruh kualitas layanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bali Taman Lovina.
- (2) Untuk menguji adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bali Taman Lovina.
- (3) Untuk menguji adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Hotel Bali Taman Lovina.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

(1) Kegunaan Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan dalam dunia praktis sebagai bahan referensi dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan harga khususnya di Hotel Bali Taman Lovina, dengan harapan dapat membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan ke arah yang lebih baik.

(2) Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam hal pengembangan di bidang penelitian khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.