

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Provinsi Bali. Meskipun selama ini Bali lebih dikenal melalui daerah selatan seperti Kuta, Seminyak, dan Nusa Dua, kawasan Bali Utara, khususnya Kabupaten Buleleng, juga memiliki potensi wisata yang sangat besar. Buleleng menawarkan berbagai destinasi menarik seperti Pantai Lovina yang terkenal dengan atraksi lumba-lumba, Air Terjun Gitgit, Danau Buyan dan Tamblingan, serta wisata budaya dan sejarah seperti Pura Beji dan Museum Gedong Kirtya. Kekayaan alam dan budaya ini menjadikan Buleleng sebagai destinasi alternatif yang semakin diminati oleh wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Wisatawan Kabupaten Buleleng

Tahun	Bulan	Jumlah
2024	Januari	73.699
2025	Januari	99.966

(Sumber: dispar.bulelengkab.go.id, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, data kunjungan wisatawan ke Kabupaten Buleleng, khususnya Singaraja, pada Januari 2025 tercatat adanya peningkatan signifikan jumlah wisatawan dibandingkan tahun sebelumnya. Total kunjungan wisatawan pada Januari 2025 mencapai 99.966 orang, naik 35% dari Januari 2024 yang hanya 73.699 kunjungan. Kenaikan ini

didorong oleh pertumbuhan wisatawan nusantara maupun mancanegara, dengan wisatawan Eropa masih mendominasi kunjungan ke kawasan ini.

Seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan ke Buleleng, kebutuhan terhadap sarana akomodasi yang berkualitas pun semakin meningkat. Hotel-hotel dengan pelayanan profesional dan fasilitas yang memadai sangat dibutuhkan untuk menunjang kenyamanan wisatawan selama menginap. Hal ini membuka peluang besar bagi industri perhotelan untuk berkembang dan berkontribusi dalam mendukung kemajuan pariwisata daerah. Oleh karena itu, penting bagi setiap hotel di Buleleng untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang ditawarkan kepada tamu.

Salah satu hotel yang cukup dikenal dan telah lama beroperasi di kawasan Buleleng adalah Hotel Sentral, yang berlokasi di pusat Kota Singaraja. Hotel ini menjadi salah satu pilihan pelanggan karena letaknya yang strategis, dekat dengan fasilitas umum, pusat pemerintahan, serta lokasi kegiatan masyarakat. Selain faktor lokasi, data jumlah pengunjung Hotel Sentral menunjukkan tingkat kunjungan yang relatif tinggi dan stabil, misalnya pada bulan April tercatat sebanyak 986 pengunjung, sedangkan pada bulan lainnya berada pada kisaran 622–843 pengunjung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Hotel Sentral memiliki potensi pasar yang jelas dan relevan untuk dijadikan objek penelitian.

Tabel 1. 2
Data Pengunjung di Hotel Sentral

Bulan	Orang
Januari	843
Februari	663
Maret	773
April	986
Mei	622

(Sumber: Hotel Sentral, 2025)

Meskipun memiliki tingkat kunjungan yang cukup tinggi, berdasarkan ulasan pelanggan di Google, Hotel Sentral memperoleh rating 3,6/5 yang tergolong kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan masih belum sepenuhnya optimal. Beberapa ulasan pelanggan juga mencerminkan adanya keluhan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas, seperti kebersihan, sikap dan keramahan staf, serta kondisi fasilitas yang dinilai perlu ditingkatkan. Kondisi ini menjadi menarik untuk diteliti karena menunjukkan adanya perbedaan antara tingkat kunjungan yang tinggi dengan penilaian kepuasan pelanggan yang belum maksimal.

Pemilihan Hotel Sentral sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa hotel ini merepresentasikan fenomena nyata dalam industri perhotelan, yaitu hotel yang sudah dikenal luas dan memiliki jumlah pelanggan yang cukup besar, namun masih menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan kelayakan fasilitas. Oleh karena itu, Hotel Sentral dinilai tepat untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, sekaligus

mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar mampu mempertahankan daya saing di tengah meningkatnya persaingan usaha perhotelan di Kabupaten Buleleng.

Kabupaten Buleleng juga memiliki hotel dengan kelas dan segmentasi layanan yang relatif sebanding, salah satunya adalah Hotel Grand Wijaya. Namun, hotel tersebut tidak dipilih sebagai objek penelitian karena berdasarkan ulasan pelanggan di Google memperoleh rating yang lebih tinggi, yaitu 4,2/5, yang secara umum menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggannya berada pada kondisi yang lebih baik. Dalam konteks penelitian ini, Hotel Sentral lebih relevan untuk diteliti karena rating yang berada pada kategori sedang dapat menggambarkan adanya ruang evaluasi dan peningkatan, terutama pada aspek kualitas pelayanan dan fasilitas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang lebih aplikatif sebagai bahan rekomendasi perbaikan bagi manajemen Hotel Sentral, serta dapat menjadi referensi bagi pengelola hotel lain yang memiliki karakteristik serupa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kenyataan dari suatu produk atau layanan. Ini merupakan indikator kunci keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Pelanggan yang puas cenderung loyal, melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat merusak citra dan keberlangsungan bisnis. Menurut Kotler dan Keller (2006), kepuasan pelanggan mencerminkan

perasaan seseorang setelah menilai kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepuasan juga berkaitan dengan pengalaman pelanggan secara keseluruhan, termasuk interaksi dan layanan selama proses pembelian (Tjiptono & Diana, 2020). Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan serta fasilitas menjadi faktor utama yang berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan karena keduanya memberikan pengaruh langsung terhadap pengalaman yang dirasakan pelanggan (Susanta dkk., 2025). Oleh karena itu, perusahaan harus secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitasnya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, karena mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi melalui interaksi dengan penyedia layanan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan terdiri dari empat dimensi utama: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang semuanya berkontribusi langsung terhadap persepsi kepuasan pelanggan. Lewis dan Booms (1983) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan nilai positif bagi pelanggan, sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan konsumen (Kasih dkk., 2021). Menurut Guna dkk. (2026), dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan ditentukan secara signifikan oleh kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan, karena layanan yang diberikan banyak bergantung pada hubungan dan komunikasi antarmanusia. Lupiyoadi

(2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan jangka pendek, tetapi juga berpengaruh lama terhadap citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan. Kualitas layanan berperan menarik minat konsumen dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tetap setia dan tidak beralih ke penyedia jasa lain (Kertiyasa & Heryanda, 2022). Oleh karena itu, perusahaan yang dapat mempertahankan kualitas layanan secara konsisten akan lebih mudah membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, yang pada akhirnya mendukung keberlangsungan bisnis

Fasilitas merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang kenyamanan dan kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor jasa seperti perhotelan, restoran, atau layanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2016), fasilitas adalah bagian dari bukti fisik (*physical evidence*) yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan dan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu tempat atau organisasi. Sementara itu, menurut Tjiptono (2014), fasilitas adalah segala bentuk sarana atau prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Fasilitas dapat berupa bangunan fisik, peralatan, kelengkapan ruangan, teknologi, hingga kenyamanan lingkungan. Sedangkan Jeff L. Payne (2000) menyatakan bahwa fasilitas merupakan bagian dari sistem pelayanan yang berfungsi untuk menciptakan pengalaman positif dan memuaskan bagi pelanggan. Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga melibatkan elemen kenyamanan

dan kemudahan yang diberikan kepada pelanggan dalam menikmati suatu layanan.

Memahami hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan, pihak manajemen Hotel Sentral dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan serta merancang strategi pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini penting dalam upaya membangun keunggulan kompetitif, terutama di tengah persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat di Bali, termasuk di wilayah Singaraja. Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen perhotelan secara akademis, serta menjadi dasar pengambilan keputusan berbasis data bagi pengelola hotel. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi hotel, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan sektor pariwisata secara umum.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa *research gap* yang signifikan antara penelitian yang satu dengan yang lainnya. Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, terdapat perbedaan hasil temuan dan fokus kajian yang menunjukkan adanya kesenjangan penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Maryati dan Husda (2020) di Holiday Hotel Batam menemukan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, Lumempow et al. (2023) pada Swiss Belhotel Maleosan Manado menemukan hasil

berbeda, di mana kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan fasilitas dan harga justru berpengaruh signifikan.

Selain itu, sebagian penelitian seperti Alfandi (2022) yang dilakukan di Hotel Sari Ater Resort Ciater hanya menyoroti hubungan simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan faktor tambahan seperti harga, promosi, atau kepercayaan pelanggan, padahal studi Andari dan Mulyantomo (2020) di Hotel Pandanaran Semarang menunjukkan bahwa variabel-variabel tambahan tersebut juga memiliki kontribusi penting. Perbedaan hasil dan variabel yang diteliti ini mengindikasikan perlunya penelitian lanjutan yang mengkaji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks spesifik seperti hotel lokal di daerah wisata, untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh dan relevan terhadap kebutuhan pengembangan layanan.

Penelitian ini akan dilakukan di Hotel Sentral Singaraja, Kabupaten Buleleng, untuk menyelidiki pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Hotel Sentral berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini relevan karena kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan di sektor perhotelan. Kualitas pelayanan mencakup aspek fisik seperti fasilitas dan kebersihan, serta elemen non-fisik seperti keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati dari staf hotel. Pengalaman positif pelanggan dapat memperkuat hubungan

dengan hotel, meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali dan merekomendasikannya. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam tentang kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya akan menjadi dasar bagi manajemen hotel untuk meningkatkan layanan secara berkelanjutan, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang ketat. Dengan demikian, akan dilaksanakan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sentral di Buleleng," untuk memberikan kontribusi signifikan dalam bidang pemasaran dan perilaku konsumen.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya persaingan ketat antara hotel-hotel di Singaraja membuat Hotel Sentral di Buleleng harus bersaing dengan cara yang baik.
2. Adanya ketidakpuasan hasil ulasan pembelian terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Hotel Sentral di Buleleng.
3. Terdapat kesenjangan atau gap pada hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan di

Hotel Sentral Buleleng. Penelitian hanya dilakukan pada pelanggan yang telah menginap di hotel tersebut dalam kurun waktu tertentu, sehingga tidak mencakup pengunjung yang hanya menggunakan fasilitas tanpa menginap. Fokus pembahasan hanya meliputi dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, tanpa membahas faktor lain yang mungkin turut memengaruhi kepuasan pelanggan. Pembatasan ini dimaksudkan agar penelitian berjalan lebih terarah, fokus, dan menghasilkan temuan yang mendalam serta relevan dengan konteks pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, serta pembatasan masalah di atas, maka rumusan permasalahan yang akan dibahas yakni sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Sentral di Buleleng?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Sentral di Buleleng?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Sentral di Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, pembatasan masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji:

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Sentral di Buleleng.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Sentral di Buleleng.
3. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Sentral di Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil

Hasil penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi signifikan pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen pemasaran dalam hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk memperkuat kualitas pelayanan dan fasilitas bagi Hotel Sentral sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan. Hal ini pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan penjualan dan posisi kompetitif pada Hotel Sentral di Buleleng.