

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah. Hal tersebut karena pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa negara selain sektor migas. Perkembangan pariwisata mulai berkembang dengan pesat khususnya pada jasa penyedia akomodasi. Hal tersebut dikarenakan pembenahan fasilitas wisata yang terus digalakkan sehingga meningkatkan kualitas daya saing. Penyedia jasa akomodasi mempermudah wisatawan untuk mencari tempat menginap dan tempat tinggal sementara selama berada pada suatu daerah tertentu. Villa merupakan salah satu jasa penyedia akomodasi yang paling diminati oleh wisatawan. Kemudahan akses untuk menginap, fasilitas yang lengkap dan kualitas pelayanan menjadikan villa sebagai pilihan yang tepat bagi wisatawan untuk mendapatkan kenyamanan. Dibandingkan dengan jasa akomodasi lainnya seperti *homestay* dan hotel, villa memiliki kelebihan dengan fasilitas pelayanan.

Meningkatnya pertumbuhan villa di Bali dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan sejalan dengan meningkatnya kunjungan wisatawan. Semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali, memberikan peluang usaha bagi masyarakat dalam membangun sebuah villa.

Selain itu, tidak hanya jumlah villa yang semakin meningkat tetapi tidak dibarengi dengan kualitas pelayanan. Jadi villa yang bagus adalah villa yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan ke pelanggannya.

Di Kabupaten Buleleng terdapat Villa Amertha Bali tepatnya pada Desa Pemuteran Kecamatan Gerokgak, yang menawarkan suasana sunyi dan tenang jauh dari hiruk pikuk perkotaan dan pengunjung juga dapat menikmati pelayanan *Diving* yang bisa sangat jarang ditemui di villa lainnya. Villa ini memiliki 34 kamar yang terdiri dari *Master Suite with King Size Beds* dan *Junior Suite with Queen Suite Beds*. Villa Amertha Bali mengalami peningkatan penjualan dilihat pada naiknya jumlah Laba dibandingkan dengan villa atau hotel yang ada di Kabupaten Buleleng. Jumlah laba yang terus meningkat ini dibandingkan dengan hotel bintang tiga lainnya di Kabupaten Buleleng. Berdasarkan pengamatan pada Villa Amertha Bali diperoleh data mengenai peningkatan laba periode februari-maret, dapat dilihat dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Perbandingan Laba Periode Februari-Maret

NO	NAMA VILLA	FEBRUARI	MARET	PERSENTASE PERTUMBUHAN
1	Villa Amertha Bali	Rp.67.666.583,00	Rp.477.688.456,00.	6,05%
2	Hotel Banyualit	Rp.92.771.000,00	Rp.85.002.000,00.	-8,37%

Sumber: Villa Amertha Bali

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa Villa Amertha Bali memiliki nilai presentase pertumbuhan yang paling tinggi sebesar 6,05%, jika dibandingkan dengan penyedia jasa akomodasi pariwisata lainnya yang digunakan sebagai sampel penelitian yaitu Hotel Banyualit dengan nilai presentase pertumbuhan yang jauh lebih sedikit jika dibandingkan dengan Villa

Amertha Bali, Hotel Banyualit memiliki nilai presentase sebesar -8,37%. Hal ini mengindikasikan bahwa Villa Amertha Bali sudah optimal dalam mengelola penyedia jasa akomodasi pariwisata sehingga kepuasan pelanggan di Villa Amertha Bali tinggi, sehingga memaksimalkan keuntungan yang diperoleh Villa Amertha Bali. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Armstrong (1996), Semakin berkualitas produk dan jasa, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang semakin baik akan mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan atas loyal atau tidaknya terhadap perusahaan tersebut. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Utomo (2017) yang menunjukkan terdapat pengaruh langsung dan

pengaruh tidak langsung yang dilakukan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Elisabeth Melysa (2013) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Philip Kotler (1997: 139) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2008: 348) bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Loyalitas Pelanggan merupakan salah satu nilai atau ukuran pelanggan terhadap suatu pelayanan di suatu tempat yang memberikan jasa atau produk. Loyalitas pelanggan secara harfiah berarti setia, atau loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul bukan karena paksaan, namun timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu yang pernah ia rasakan. Indikator loyalitas menurut Kotler (2002: 57) Kesetiaan terhadap produk (Y_1), Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai produk (Y_2), Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan (Y). Untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen mengenai Villa Amertha Bali, telah dilakukan observasi awal terhadap 10 orang responden yaitu tamu yang menginap. Berikut hasil dari kuisisioner awal terhadap 10 orang responden yang dilakukan di kota Singaraja mengenai loyalitas pelayanan.

Menunjukkan bahwa variabel loyalitas pelanggan tergolong tinggi. Indikator mereferensikan secara total eksistensi perusahaan memiliki peranan yang besar dalam loyalitas pelanggan Villa Amertha Bali. Tingginya loyalitas

pelanggan disebabkan oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang sudah terjamin.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi di Villa Amertha Bali diantaranya sebagai berikut.

1. Terjadi peningkatan jumlah laba pada Villa Amertha Bali.
2. Ketidakkonsistenan hasil penelitian.
3. Tingginya loyalitas pelanggan tercermin dari kualitas pelayanan yang tinggi.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Villa Amertha Bali, maka peneliti membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel, yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, kemudian loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat. Periode penelitian pada Villa Amertha Bali diambil pada periode Februari-Maret 2019.

1.4. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Villa Amertha Bali?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Villa Amertha Bali?

3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Villa Amertha Bali?
4. Apakah ada pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Villa Amertha Bali?

1.5. Tujuan Penelitian

Dilihat dari hasil penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh.

1. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Villa Amertha Bali.
2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Villa Amertha Bali.
3. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Villa Amertha Bali.
4. Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Villa Amertha Bali.

1.6. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat sebagai berikut.

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran yang terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan Villa Amertha Bali juga mampu menyebar luaskan promosi tentang villanya dan lebih mendapatkan pelanggan yang sesuai dengan harapan.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen Villa Amertha Bali sebagai tambahan informasi dan masukan untuk lebih baik lagi meningkatkan lagi loyalitas pelanggan. Dengan demikian kita juga bisa mendapatkan ilmu di bidang pemasaran.

