

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bangunan tempat menginap, berteduh juga tempat beristirahat merupakan akomodasi tentu diperlukan wisatawan tentunya harus memiliki fasilitas yang dapat mendukung berbagai kebutuhan wisatawan seperti tersedianya halaman parkir, tempat tidur yang nyaman dan bersih, layanan resepsionis, keamanan 24 jam hingga fasilitas yang dapat memanjakan tamu seperti koneksi internet gratis, restoran/kafe, kolam renang.

Rudang hotel berastagi adalah salah satu hotel yang memiliki berbagai fasilitas pendukung dan menyediakan ruang rapat bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis. Menurut data tabel yang tercantum dibawah ini, data menunjukkan bahwa pengunjung mulai terhitung sejak bulan sebelas 2021 sampai akhir tahun yaitu bulan duabelas 2021 mengalami penurunan diakibatkan pandemic COVID-19. Hal ini dapat dijelaskan pada tabel I.1 berikut yang ada dibawah ini:

Tabel I.1
Pengunjung Rudang Hotel Berastagi

NO	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
1	OKTOBER	882
2	NOVEMBER	675
3	DESEMBER	747
	TOTAL	2304

Berdasarkan Tabel I.1 pengunjung bulan Oktober – November menurun, mengalami sedikit kenaikan pada bulan Desember. Akan tetapi jumlah kenaikan hanya sedikit dan seharusnya bulan Desember diperkirakan menjadi puncak pengunjung. Terlihat target pengunjung yang diharapkan oleh perusahaan tidak tercapai, bisa dikatakan bahwa kepuasan konsumen menjadi faktor yang salah satunya dalam mempengaruhi target pengunjung.

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh lokasi. Oleh karena itu lokasi yang strategis dapat mempermudah konsumen serta memperhatikan lokasi pesaing lainnya sebagai referensi. Banyaknya akomodasi yang ditawarkan kepada konsumen membuat persaingan semakin ketat dalam menarik hati konsumen.

Harga menjadi faktor berikutnya yang mampu mempengaruhi variabel Y penelitian ini (kepuasan konsumen). Fasilitas yang telah dirasakan konsumen diharapkan sesuai dengan ekspektasi dari konsumen sehingga konsumen merasa layak memberikan harga sesuai dengan fasilitas yang dirasakannya, namun ada ditemukan bahwa konsumen merasa fasilitas yang dirasakan tidak sesuai dengan harga yang diberikan.

Pelayanan kerja yang baik memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen. Menurut kotler (2019), “apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan". Adapun fenomena permasalahan dalam pelayanan kerja terhadap konsumen ditemukan kurangnya keramahan resepsionis dalam melayani konsumen, konsumen tidak diantar ke kamar.

PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN PELAYANAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT RUDANG HOTEL BERASTAGI ditentukan sebagai judul riset setelah latar belakang yang telah dijelaskan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut dikumpulkan sebagai masalah yang dijelaskan pada latar belakang:

1. Target pengunjung yang diharapkan oleh perusahaan tidak tercapai, menerangkan kepuasan konsumen menjadi salah faktor dalam mempengaruhi target pengunjung.
2. Lokasi disekitar Rudang Hotel Berastagi terdapat banyak akomodasi yang menawarkan jasa serupa, sehingga opsi konsumen dalam memilih semakin banyak.
3. Konsumen mengeluh bahwa harga tidak sesuai dengan fasilitasnya seperti kamar delux namun fasilitasnya sama dengan harga kamar standar.
4. Kurangnya keramahan resepsionis dalam melayani konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Penjelasan yang dituliskan pada latar belakang, dirumuskan masalah dibawah, berikut :

1. Lokasi, Harga, Pelayanan Kerja apakah akan mempengaruhi secara simultan pada kepuasan konsumen Rudang Hotel Berastagi?
2. Lokasi apakah akan mempengaruhi kepuasan konsumen Rudang Hotel Berastagi?
3. Harga apakah akan mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen Rudang Hotel Berastagi?
4. Pelayanan Kerja apakah akan mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen Rudang Hotel Berastagi?

1.4 Tujuan Penelitian

Sebagai berikut tujuan penelitian ini :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lokasi, Harga, Pelayanan Kerja secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen di Rudang Hotel Berastagi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Rudang Hotel Berastagi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Rudang Hotel Berastagi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pelayanan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen pada Rudang Hotel Berastagi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian memberikan manfaat dari hasil yang didapatkan sebagai berikut:

1. Bagi Rudang Hotel Berastagi

Sebagai bahan yang dipergunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan terutama untuk mempertimbangkan lokasi, harga, dan pelayanan kerja.

2. Bagi Peneliti Sendiri

Menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran dan memperoleh pengalaman berharga yaitu saat turun langsung meriset sebuah perusahaan.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai referensi, bahan pembelajaran dan ilmu yang berharga di bidang ilmu pengetahuan manajemen pemasaran.

1.6 Landasan Teori

Pengaruh menurut Surakhm ad (2012:1), “ pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan”.

1.6.1 Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler dan Lane Keller (2014:177), “kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan”.

1.6.2 Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri :

- a) Kesesuai yang diinginkan
- b) Kemauan datang kunjungan selanjutnya
- c) Mengiklankan kepada orang lain

1.6.3 Lokasi

Menurut Kotler dan Amstrong (2014), “lokasi adalah tempat dimana aktivitas usaha dilakukan yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran”.

1.6.4 Indikator-Indikator Lokasi

Menurut Tjiptono (2015:92) indikator lokasi yaitu :

- a) Akses
- b) Mudah ditemukan, dilihat
- c) lalulintas
- d) Letak kendaraan untuk disimpan sementara (tempat untuk memberhentikan kendaraan bermotor).

- e) Lingkungan sekitar
- f) Kompetisi
- g) Aturan dari yang berwewenang disebuah negara.

1.6.5 Harga

Menurut Keller dan Amstrong (2013:151), “harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut”.

1.6.6 Indikator-Indikator Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (2014) ada empat indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu :

- a) Keterjangkauan harga
- b) Daya saing harga
- c) Kesesuaian harga dengan manfaat

1.6.7 Pelayanan

Menurut Barata dalam (Atmadjaya,2018:1), “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

1.6.8 Indikator-Indikator Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016:284), mengemukakan terdapat lima indikator pelayanan yaitu :

- a) Keandalan
- b) Ketanggapan
- c) Jaminan
- d) Empati
- e) Berwujud

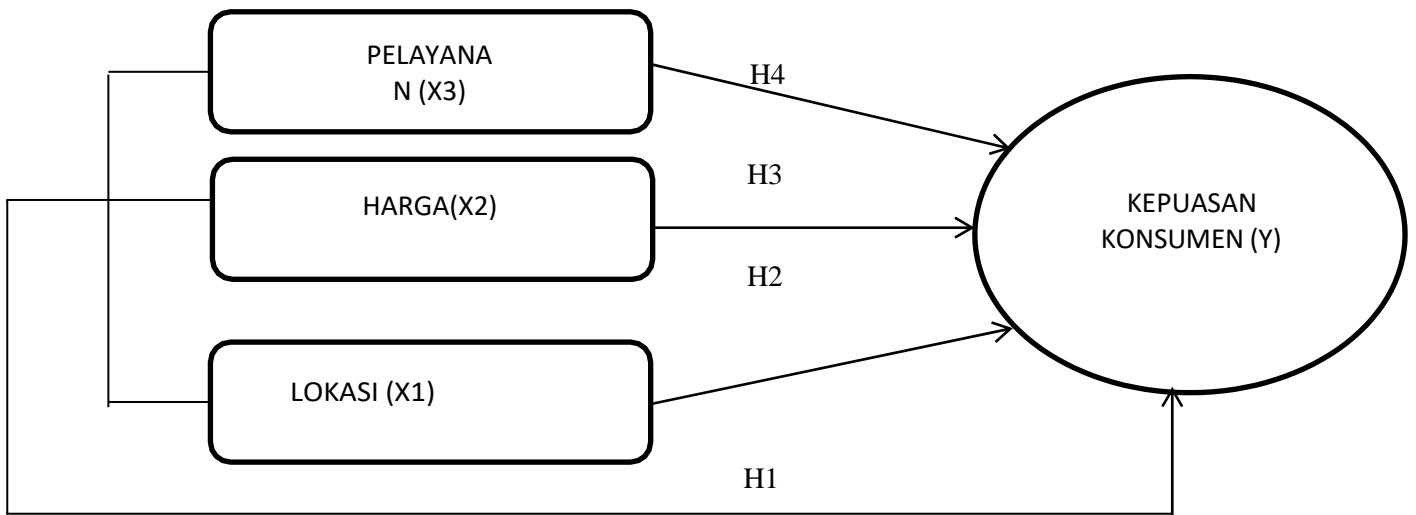
1.7 Kajian Terdahulu

referensi bagipenulis :

NAMA	JUDUL PENELITIAN	ANALISIS PENELITIAN	VARIABEL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Indra Firdyansyah,2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam	Analisis Linear Berganda	X1 = Kualitas Pelayanan, X2 = Harga, X3 = Lokasi, Y = Kepuasan Pelanggan	Melalui uji t variabel X1, X2, dan X3 mempengaruhi Y secara Parsial, Melalui uji f X1, X2, dan X3 mempengaruhi Y secara simultan

1.8 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual atau kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi.



Gambar : 1.8

Kerangka Konseptual

1.9 Hipotesis Penelitian

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. (Sugiyono, 2014:99).

Kerangka konseptual diatas memberikan penjabaran sebagai bahan hipotesis dibawah ini sebagai berikut:

- 1) Lokasi, Harga dan Pelayanan Kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Rudang Hotel Berastagi.
- 2) Lokasi Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Rudang Hotel Berastagi.
- 3) Harga Bepengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Rudang Hotel Berastagi
- 4) Pelayanan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Rudang Hotel Berastagi.