

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu strategi yang dilakukan perusahaan untuk memperkenalkan, mengingatkan, dan membujuk masyarakat untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan merupakan definisi dari pemasaran. Proses pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan merupakan usaha untuk memenuhi permintaan yang ada di pasar dan untuk mendapatkan laba. Di zaman moderen seperti saat ini dengan semakin berkembangnya ilmu teknologi dan informasi membuat persaingan antar perusahaan-perusahaan industri kecil maupun menengah keatas semakin ketat. Mereka berlomba-lomba untuk menunjukkan eksistensinya dalam bersaing dan dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia. Pertumbuhan industri pariwisata telah menjadi salah satu industri besar baik didalam negeri maupun luar negeri. Aspek inilah yang menjadikan industri pariwisata sebagai salah satu sektor yang perlu mendapatkan perhatian khusus sebagai peluang bisnis dalam perekonomian Indonesia terutama dalam bisnis perhotelan. Sektor industri dalam bidang jasa seperti perhotelan, perbankan, asuransi, dan transportasi di Indonesia juga seringkali melakukan kerjasama untuk

memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Terutama dalam hal meningkatkan *costumer satisfaction*.

Salah satu perkembangan bisnis yang semakin ketat adalah perkembangan bisnis hotel. Pengertian hotel menurut Sulastyono (2011) dalam Sartika Moha (2016:576) hotel merupakan suatu perusahaan yang mengelola suatu tempat yang dilakukan oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk orang-orang yang menginap dan sedang dalam perjalanan dan dapat membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menumbing Heritage Hotel merupakan salah satu hotel yang ada di Bangka Belitung yang terletak di Jl.Gereja No.5, Pasir Padi, Kecamatan Girimaya, Kota PangkalPinang, Kepulauan Bangka Belitung. Hotel ini terletak tepat di pertengahan kota PangkalPinang sehingga menjadi daya tarik wisatawan untuk mengunjungi atau menginap di Hotel tersebut. Hotel ini berdiri sejak tahun 1980 dan diresmikan pemakaiannya pada tanggal 1 Januari 1986. Sebagai salah satu perusahaan jasa yang mengutamakan fasilitas terhadap pelanggan, untuk itu perusahaan berusaha untuk fokus terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Namun perusahaan jasa ini mengalami penurunan jumlah pengunjung setiap tahun karena pesaingan yang ketat. Biasanya rata-rata lama waktu menginap pengunjung di Menumbing Heritage Hotel bagi *direct* 1-3 malam, untuk keluarga bisa mencapai 2-4 malam dan untuk *government* bisa mencapai 3-6 malam.

Sevicescape, fasilitas, dan potongan harga sangat berperan penting dalam suksesnya suatu perusahaan jasa (Cempaka Dyah Pramita,dkk, 2015). Melihat keadaan *servicescape* yang ada di Menumbing Heritage Hotel cukup bagus, namun menurut survey yang dilakukan oleh peneliti untuk hotel berbintang 3, keadaan *view* depan pada hotel kurang menarik karena beberapa hal yaitu ukuran halaman depan hotel yang kurang luas, area parkir yang letaknya terlalu dekat dengan halaman depan hotel yang menyebabkan ketidaknyamanan penglihatan para pengunjung dari lobi hotel, serta denah dan bentuk ruangan yang kurang menarik.

Sedangkan untuk fasilitas hotel, pada Menumbing Heritage Hotel ada fasilitas yang belum lengkap seperti belum adanya *Ball Room*, taman bermain, *café live music*, dan untuk tempat berolahraga disana hanya menyediakan fasilitas kolam renang saja.

Pada Menumbing Heritage Hotel juga terdapat potongan harga bagi para pelanggan hotel. Namun, potongan harga tersebut belum sepenuhnya diterapkan oleh pihak hotel, potongan harga yang di terapkan oleh Menumbing Heritage Hotel hanya ada pada saat keadaan-keadaan tertentu misalnya pada saat pengunjung hotel tersebut sepi. Di Menumbing Heritage Hotel juga belum efektifnyapenerapanpotongan harga untuk para pelanggan misalnya di hari-hari *weekend*, dan hari-hari besar.

Di Menumbing Heritage Hotel tersedia 54 unit kamar yang diklasifikasikan menjadi 4 yaitu *Signature Suite*, *Junior Suite*, *Deluxe*, dan *Superior*.

Tabel I.1 Daftar Room Rate, Harga Sewa Kamar, Dan Fasilitas Kamar Di Menumbing Heritage Hotel

Room Rate	Harga	Fasilitas
<i>Signature Suite</i> (lk: 46 m)	Rp. 1.725.500	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brankas 2. Meja Kerja 3. Toilet Individu 4. AC Individu 5. TV Individu 6. Minibar 7. Bathtub Spa 8. Mesin Kopi 9. Wifi 10. Sofa
<i>Junior Suite</i> (lk: 30 m)	Rp. 1.555.500	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brankas 2. TV Individu 3. AC Individu 4. Meja Kerja 5. Mesin Kopi 6. Wifi 7. Minibar 8. Toilet Individu
<i>Deluxe</i> (lk: 24 m)	Rp. 875.500	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brankas 2. Meja Kerja 3. TV Individu 4. AC Individu 5. Minibar 6. Wifi 7. Toilet Individu
<i>Superior</i> (lk: 20 m)	Rp. 705.500	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brankas 2. Meja Kerja 3. Minibar 4. Wifi 5. TV Individu 6. AC Individu 7. Toilet Individu

Sumber : Menumbing Heritage Hotel, 2018

Rata-rata tingkat *room occupied* hotel yang ada di Pangkalpinang yaitu pada November 2017 mencapai 31,51%, sedangkan *room occupied* hotel di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada November 2017 yaitu mencapai 39,72%. Berikut merupakan data jumlah pengunjung dan *room occupied* di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang dari bulan Januari – Desember 2016 dan Januari – November 2017.

Tabel I.2 Data Jumlah Pengunjung Lokal dan Nonlokal Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang dari tahun 2015-2017.

No	Bulan	Data Jumlah Pengunjung Tahun 2015		Data Jumlah Pengunjung Tahun 2016		Data Jumlah Pengunjung Tahun 2017	
		Lokal	Nonlokal	Lokal	Nonlokal	Lokal	Nonlokal
1.	Januari	696	11	786	18	1248	14
2.	Februari	1027	23	981	26	1077	26
3.	Maret	821	53	1223	62	1282	56
4.	April	1260	20	1307	36	1418	14
5.	Mei	1354	52	1363	42	1101	24
6.	Juni	971	16	950	4	900	20
7.	Juli	1349	19	1347	28	1194	14
8.	Agustus	1070	29	1093	30	1006	38
9.	September	1034	25	1095	18	1212	18
10.	Oktober	1199	21	1299	18	1285	20
11.	November	1320	14	1318	16	1330	24
12.	Desember	1426	16	1406	24		
	Total	13.527	299	14.168	322	13.053	247
	Rata-rata	1.12725		1.18026		1.087 22	

Sumber : Menumbing Heritage Hotel, 2018

Dari tabel I.2 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pengunjung lokal di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang pada tahun 2015 mengalami fluktuasi dari bulan Januari-Desember, pada bulan Februari mengalami kenaikan menjadi 1.027 pengunjung, namun pada bulan Maret mengalami penurunan menjadi 821, mengalami kenaikan kembali pada bulan April berjumlah 1.260 – bulan Mei berjumlah 1.354 , mengalami penurunan pada bulan Juni berjumlah 971, pada bulan Juli mengalami kenaikan berjumlah 1.349, selanjutnya mengalami penurunan dari bulan Agustus-September , dan mengalami kenaikan lagi dari bulan Oktober-Desember.

Pada tahun 2016 jumlah pengunjung lokal dari bulan Januari berjumlah 786 pengunjung – bulan Mei berjumlah 1.363 pengunjung, lalu mengalami

penurunan pada bulan Juni berjumlah 950 pengunjung, kenaikan terjadi lagi pada bulan Juli berjumlah 1.347 pengunjung, pada bulan Agustus mengalami penurunan berjumlah 1.093 pengunjung, dan mengalami kenaikan dari bulan September berjumlah 1.095 pengunjung – bulan Desember berjumlah 1.406 pengunjung. Sedangkan nonlokal mengalami kenaikan dari bulan Januari berjumlah 18 pengunjung – bulan Maret berjumlah 62 pengunjung, lalu pada bulan April mengalami penurunan berjumlah 36 pengunjung, pada bulan Mei mengalami kenaikan berjumlah 42 pengunjung, pada bulan Juni mengalami penurunan berjumlah 4 pengunjung, lalu mengalami kenaikan dari bulan Juli berjumlah 28 pengunjung – bulan Agustus berjumlah 30 pengunjung, pada bulan September mengalami penurunan berjumlah 18 pengunjung – bulan November berjumlah 16 pengunjung, dan mengalami kenaikan pada bulan Desember berjumlah 24 pengunjung.

Pada tahun 2017 terjadi penurunan dari bulan Februari berjumlah 1.077 pengunjung, pada bulan Maret mengalami kenaikan berjumlah 1.282 pengunjung – bulan April berjumlah 1.418 pengunjung, terjadi penurunan pada bulan Mei berjumlah 1.101 pengunjung – bulan Juni berjumlah 900 pengunjung, pada bulan Juli mengalami kenaikan berjumlah 1.194 pengunjung, lalu pada bulan Agustus mengalami penurunan berjumlah 1.006 pengunjung, dan terjadi kenaikan pada bulan September berjumlah 1.212 pengunjung – bulan November berjumlah 1.330 pengunjung. Sedangkan pengunjung nonlokal terjadi kenaikan pada bulan Februari berjumlah 26 pengunjung – bulan Maret berjumlah 56 pengunjung, pada bulan April terjadi penurunan berjumlah 14 pengunjung, namun terjadi kenaikan

kembali pada bulan Mei berjumlah 24 pengunjung, terjadi penurunan pada bulan Juni berjumlah 20 pengunjung – bulan September berjumlah 18 pengunjung, pada bulan Oktober terjadi kenaikan berjumlah 26 pengunjung dan terjadi penurunan pada bulan November berjumlah 24 pengunjung.

Tabel I.3 Daftar Nama Hotel, Room Rate, Dan Fasilitas Perhotelan Yang Sejenis Dengan Menumbing Heritage Hotel Di PangkalPinang

Nama Hotel	Room Rate	Fasilitas
Puncak Hotel	1. <i>Superior Twin</i> (Rp.460.000 ranjang: 2 <i>single</i>). 2. <i>Seperior Double</i> (Rp. 460.000 ranjang: 1 <i>double</i>). 3. <i>Deluxe Twin</i> (Rp. 495.000 ranjang: 2 <i>single</i>). 4. <i>Deluxe Double</i> (Rp. 495.000 ranjang: 1 <i>double</i>).	1. AC Individu 2. Toilet Individu 3. TV Individu 4. Meja Kerja 5. Wifi 6. Lemari
Hotel Bumi Asih	1. <i>Deluxe</i> (Rp. 479.453 lk: 21,9m) 2. <i>Executive</i> (Rp. 547.945 lk: 29,2m + kulkas, teras) 3. <i>Grand Suite</i> (Rp. 1.095.890 lk: 36,2m+kulkas,teras danbathbut).	1. AC Individu 2. TV Individu 3. Desk 4. Toilet Individu 5. Wifi

Sumber :Data diolah peneliti, 2018

Pada industri jasa, *servicescape* sangat penting dikelola perusahaan dengan baik untuk memenuhi kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009), *customer satisfaction* atau kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen terlebih dahulu harus didapati pengertian atau arti

kepuasan itu sendiri. Bila kinerja produk lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas. Nilai yang diberikan oleh perusahaan produk atau jasa harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan, jika pelanggan puas maka pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Ada beberapa faktor yang mengukur kepuasan pelanggan baik itu dalam kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya dan sebagainya. Untuk saat ini bahwa konsumen adalah raja, maka dari itu produsen sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak konsumen.

Konsep *servicescape* dapat pula dipahami melalui perilaku konsumen yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu jasa pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Contoh dari lingkungan fisik yang spesifik adalah penerangan (*iluminasi*), warna, bising (*noise*), musik dalam ruangan dan sebagainya.

Menurut Lopiyoadi (2013:120) dalam Cempaka Dyah Pramita, dkk *servicescape* atau lingkungan fisik adalah tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu. Oleh sebab itu merancang lingkungan fisik yang menarik dan nyaman bagi para tamu hotel adalah suatu hal yang dapat menjadi strategi atau alat untuk mempengaruhi tamu agar kesan mereka positif terhadap hotel.

Fasilitas juga berkaitan dengan kepuasan konsumen karena fasilitas adalah salah satu instrument yang penting dalam memuaskan konsumen.

Menurut Tjiptono (2011:38) dalam Faris L. Lumentut (2014:127), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga bisa berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam mendapatkan kepuasan.

Selain lingkungan fisik dan fasilitas salah satu faktor yang tak bisa dipungkiri memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah potongan harga. Bisnis perhotelan yang meningkat akan menyebabkan adanya persaingan. Dengan adanya potongan harga dapat meningkatkan jumlah pengunjung hotel dan memberi kepuasan pada pengunjung, misalnya adanya potongan harga pada hari-hari tertentu seperti pada hari *weekend*, tahun baru, imlek dan sebagainya, pengunjung lebih tertarik dan akan mengajak keluarga besarnya untuk menyewa hotel tersebut. Potongan harga adalah pengurangan harga suatu produk atau jasa dari harga normal dalam periode tertentu.

Sedangkan menurut Tjiptono (2008:229) dalam Maya Ferdina Satyo (2013:4) juga mengemukakan bahwa, diskon atau potongan harga merupakan salah satu jenis dari promosi penjualan. Potongan harga adalah pengurangan harga produk atau jasa dari harga normal dalam periode tertentu.

Prasurvey yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pengunjung Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada objek penelitian.

Tabel I.4 Hasil Survei Awal terhadap 20 orang konsumen Menumbing Heritage Hotel PangkalPinang

NO	Pernyataan	Jawaban	Persentase (%)
1.	Saya merasa bahwa kebersihan lingkungan di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang sangat terjaga	Ya : 10 Ragu-ragu : 8 Tidak : 2	Ya :50% Ragu-ragu :40% Tidak :10%
2.	Dekorasi Eksterior dan Interior di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang sangat sesuai dan enak untuk dipandang	Ya :6 Ragu-ragu :10 Tidak : 4	Ya :30% Ragu-ragu :50% Tidak :20%
3.	Lukisan-lukisan yang dipajang di Menumbing Heritage Pangkalpinang sangat menarik	Ya : 4 Ragu-ragu : 8 Tidak : 8	Ya :20% Ragu-ragu :40% Tidak :40%
4.	Pewarnaan didalam ruangan Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang sangat menarik	Ya : 5 Ragu-ragu : 5 Tidak : 10	Ya :25% Ragu-ragu :25% Tidak :50%
5.	Pihak hotel memberikan potongan harga guna mendorong pengunjung untuk menyewa kamardalamjumlah yang banyak.	Ya : 7 Ragu-ragu : 7 Tidak : 6	Ya :35% Ragu-ragu :35% Tidak :30%
6.	Potongan harga pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang sesuai dengan ketepatan waktu tertentu seperti pada hari <i>weekend</i> , dan hari besar	Ya : 5 Ragu-ragu : 6 Tidak : 9	Ya :25% Ragu-ragu :30% Tidak :45%

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan data pra penelitian yang telah dilakukan kepada 20 responden yaitu konsumen Menumbing Heritage Hotel PangkalPinang. Maka didapatkan hasil bahwa pernyataan no.1 diketahui 50% konsumen menyatakan bahwa kebersihan lingkungan di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang sangat terjaga. Hal ini membuktikan bahwa adanya pengaruh dari *servicescape* terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkal Pinang. Pernyataan no.2 menyatakan bahwa dekorasi eksterior dan interior di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang sangat sesuai dan enak untuk dipandang sebanyak 30%. Pernyataan no.3 sebanyak 20% pelanggan menjawab bahwa Lukisan-

lukisan yang dipajang di Menumbing Heritage Pangkalpinang sangat menarik. Tetapi untuk pernyataan no.4 pelanggan menjawab 25% bahwa pewarnaan didalam ruangan Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang sangat menarik. Untuk pernyataan no.5 menyatakan bahwa pihak hotel memberikan potongan harga guna mendorong pengunjung untuk menyewa kamar dalam jumlah yang banyak sebanyak 35%. Sedangkan untuk pernyataan no.6 sebanyak 25% potongan harga pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang sesuai dengan ketepatan waktu tertentu seperti pada hari *weekend*, dan hari besar.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul **“Pengaruh *Servicescape*, Fasilitas, dan Potongan Harga terhadap *Customer Satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran *servicescape*, fasilitas, potongan harga dan *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
2. Apakah dimensi *ambient* dalam *servicescape* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
3. Apakah dimensi sosial dalam *servicescape* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
4. Apakah dimensi desain dalam *servicescape* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?

5. Apakah pertimbangan/perencanaan spasial dalam fasilitas berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
6. Apakah perencanaan ruang dalam fasilitas berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
7. Apakah peralatan/perabotan dalam fasilitas berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
8. Apakah tata cahaya dan warna dalam fasilitas berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
9. Apakah pesan-pesan yang disampaikan secara grafis dalam fasilitas berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
10. Apakah diskon kuantitas dalam potongan harga berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
11. Apakah diskon musiman dalam potongan harga berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
12. Apakah diskon tunai dalam potongan harga berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
13. Apakah diskon perdagangan dalam potongan harga berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
14. Apakah dimensi *ambient* dalam *servicescape* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
15. Apakah dimensi sosial dalam *servicescape* secara parsial signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?

16. Apakah dimensi desain dalam *servicescape* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
17. Apakah pertimbangan/perencanaan spasial dalam fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
18. Apakah perencanaan ruang dalam fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
19. Apakah peralatan/perabotan dalam fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
20. Apakah tata cahaya dan warna dalam fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
21. Apakah pesan-pesan yang disampaikan secara grafis dalam fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
22. Apakah diskon kuantitas dalam potongan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
23. Apakah diskon musiman dalam potongan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
24. Apakah diskon tunai dalam potongan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?
25. Apakah diskon perdagangan dalam potongan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?

26. Apakah *servicescape*, fasilitas, dan potongan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel ?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup penelitian. Masalah yang akan diteliti hanya dibatasi pada *servicescape*, fasilitas, dan potongan harga terhadap *customer satisfaction*. Penelitian ini dilakukan di Menumbing Heritage Hotel yang beralamat di Jl.Gereja No.5, Pasir Padi, Kecamatan Girimaya, Kota Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung, penelitian ini mulai dilakukan dari 8 Desember 2017 sampai dengan selesai.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis gambaran tentang *servicescape*, fasilitas, potongan harga dan *customer satisfaction* di Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
2. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah dimensi *ambient* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
3. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah dimensi sosial berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

4. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah dimensi desain berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
5. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah pertimbangan/perencanaan spasial berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
6. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah perencanaan ruang berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
7. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah peralatan/perabotan berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
8. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah tata cahaya dan warna berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
9. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah pesan-pesan yang disampaikan secara grafis berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
10. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah diskon kuantitas berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

11. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah diskon musiman berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
12. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah diskon tunai terhadap berpengaruh positif *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
13. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah diskon perdagangan berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
14. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah dimensi *ambient* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
15. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah dimensi sosial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
16. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah dimensi desain secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
17. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah pertimbangan/perencanaan spasial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

18. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah perencanaan ruang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
19. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah peralatan/perabotan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
20. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah tata cahaya dan warna secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
21. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah pesan-pesan yang disampaikan secara grafis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
22. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah diskon kuantitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
23. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah diskon musiman secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
24. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah diskon tunai secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

25. Mengetahui dan menganalisis tentang apakah diskon perdagangan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.
26. Mengetahui dan menganalisis kajian tentang pengaruh *servicescape*, fasilitas, dan potongan harga secara simultan terhadap *customer satisfaction* pada Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini mencakup berbagai macam manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan (Manajemen) secara umum, khususnya manajemen pemasaran, yang berkaitan dengan masalah *servicescape*, fasilitas, potongan harga dan *customer satisfaction*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan atau rekomendasi dan pertimbangan bagi Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang dalam meningkatkan *customer satisfaction* dari sisi *servicescape*, fasilitas dan potongan harga.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi sebagai suatu perbandingan, masukan maupun saran serta sebagai

bahan pengembangan bagipihak Menumbing Heritage Hotel Pangkalpinang dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Suatu karya ilmiah sangat memerlukan sistematika dalam penulisan.

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi topik penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori definisi manajemen pemasaran, definisi *servicescape*, definisi fasilitas, definisi potongan harga, definisi *customer satisfaction*, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional dan variabel penelitian, skala pengukuran variabel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan gambaran umum Menumbing Haritage Hotel Pangkal Pinang dan memberikan jawaban serta penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis yang diperoleh oleh peneliti.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini memuat kesimpulan mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta memberikan saran-saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

