

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di zaman modern seperti sekarang ini dengan semakin berkembangnya ilmu teknologi dan informasi yang semakin dinamis, tentu saja akan memberikan dampak positif bagi perusahaan yang bergerak di bidang industri baik itu penjualan ataupun jasa. Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa kini mulai menunjukkan eksistensinya dalam usaha perekonomian yang di harapkan juga mampu memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Seiring dengan semakin pertumbuhan perekonomian yang semakin maju, dari sektor industri dalam bidang jasa kini semakin nyata tumbuh dalam berbagai bentuk usaha pelayanan jasa seperti perhotelan, yang selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan dari pelanggannya.

Sektor industri dalam bidang jasa seperti perhotelan, perbankan, asuransi, transportasi dan lainnya di Indonesia juga seringkali saling melakukan kerjasama untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya. Terutama dalam hal untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Untuk menunjang sektor wisata yang merupakan salah satu andalan bagi Provinsi Bangka Belitung, yaitu dengan mengembangkan industri perhotelan agar dapat memberikan kenyamanan bagi para wisatawan lokal

maupun asing. Industri dalam bidang jasa seperti perhotelan tumbuh sangat pesat, mereka yang bergerak dalam bidang perusahaan yang sama saling bersaing memberikan *servicescape* atau layanan lingkungan fisik, fasilitas dan lokasi yang strategis agar dapat memberikan kepuasan layanan untuk para konsumen. Hal ini sangat penting dilakukan karena semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang industri yang sama terutama di Kota Pangkalpinang yang juga menawarkan kualitas layanan jasa yang sama.

Pengertian hotel menurut Sulastyono (2011) dalam Sartika Moha (2016:576) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Lopiyoadi (2013:120) *servicescape* atau lingkungan fisik adalah tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu. Dalam bisnis jasa, pemasar perlu menyediakan sinyal/petunjuk fisik untuk dimensi tidak berwujud dari jasa yang ditawarkan perusahaan agar dapat mendukung penentuan posisi dan citra, serta meningkatkan lingkup produk.

*Servicescape* yaitu layanan lingkungan fisik yang juga merupakan unsur penting dalam memberikan rasa aman, tenang dan juga kenyamanan bagi konsumen serta untuk dapat meningkatkan hasil kerja dan kinerja yang baik bagi organisasinya.

Fasilitas merupakan sarana pendukung yang penting untuk memberikan rasa nyaman dan juga sebagai salah satu faktor untuk memberikan kemudahan untuk konsumen. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan oleh perusahaan jasa tersebut, maka hal itu akan menjadi prioritas utama agar konsumen tertarik untuk memilih tempat tersebut. Fasilitas yang tersedia juga dapat mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011) dalam Faris L. Lumentut (2014:127) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Selain variabel diatas yang mendukung dalam memberikan pelayanan dan kemudahan bagi konsumen yaitu lokasi. Konsumen akan lebih cenderung memilih hotel yang biasanya dekat dengan pusat kota, pusat perbelanjaan dan juga dekat dengan lokasi tujuan wisatanya, agar dapat memudahkan mereka untuk menjangkau lokasi-lokasi yang ingin mereka kunjungi. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dalam Imam Haromain (2016:5) menyatakan bahwa

lokasi yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan/dijual terjangkau dan tersedia bagi tempat sasaran. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis.

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang industri yang sama tentu pelayanan yang diberikan berbeda. Baik dan buruknya pelayanan akan sangat berdampak bagi citra perusahaan perhotelan tersebut, semakin baik pelayanan dari hotel tersebut maka juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Hotel Jati Wisata Pangkalpinang beralamat di Jl. Kartini No. 3 Pangkalpinang. Melayani sewa kamar hotel dan juga *meeting room*. Fasilitas yang tersedia di dalam kamar yaitu seperti : AC, TV, Air panas dan Dingin. Survey awal dan wawancara yang saya lakukan ternyata fasilitas yang di tawarkan sangatlah minim. Dimana tidak adanya atau tidak tersedianya koneksi internet seperti *wi-fi*. Di era yang semakin modern seperti sekarang ini tentunya yang sangat di butuhkan oleh pelanggan salah satunya adalah koneksi internet yang bagus dan sinyal yang kuat agar dapat memudahkan kepentingan mereka yang dapat dilakukan melalui jaringan internet.

Pengunjung atau pelanggan merupakan aset bagi suatu perusahaan penyedia layanan jasa seperti perhotelan. Dengan adanya pelanggan hotel maka perusahaan dapat memperoleh laba atau keuntungan. Oleh karena itu

pihak perusahaan harus memberikan layanan yang terbaik untuk para pelanggannya. Berikut ini adalah data pengunjung Hotel Jati Wisata Pangkalpinang :

**Tabel I.1 Jumlah Tamu Hotel Jati Wisata Pangkalpinang pada Tahun 2016**

No	Bulan	Jumlah Tamu (Indonesia)
1	Januari	502
2	Februari	828
3	Maret	606
4	April	700
5	Mei	720
6	Juni	394
7	Juli	792
8	Agustus	924
9	September	538
10	Oktober	426
11	November	516
12	Desember	588
Total		7534
Rata-rata		627,83

Sumber : Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel I.1 diatas yang di peroleh dari Hotel Jati Wisata Pangkalpinang, dapat diketahui bahwa data pada tahun 2016 berjumlah sebanyak 7534 orang. Dan setelah dibagi dengan jumlah bulan selama tahun 2016 yaitu 12 bulan maka di dapatkan hasil sebanyak 627,83 orang maka dapat di ambil populasi nya yaitu sebanyak 628 orang. Pengunjung selama tahun 2016 cenderung tidak stabil, terjadi penurunan maupun kenaikan jumlah pengunjung yang secara signifikan. Hal ini dikarenakan tingkat persaingan dalam industri jasa perhotelan yang semakin tinggi terutama di wilayah kota Pangkalpinang. Dengan keadaan yang demikian maka sebaiknya pihak perusahaan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan juga fasilitas dalam kamar hotel sehingga para konsumen dapat merasa puas

dengan pelayanan hotel dan juga sebagai alternatif pilihan hotel yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Hotel Jati Wisata Pangkalpinang, menurut hasil survey awal dan wawancara yang saya dilakukan fasilitas yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

**Tabel I.2 Fasilitas Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**

No	Fasilitas Hotel	Fasilitas didalam kamar Hotel
1	AC Individu	Tersedeia di setiap kamar hotel
2	TV Individu	Tersedia di setiap kamar hotel
3	Air Panas dan Dingin	Tersedia di setiap kamar hotel
4	Ruang Meeting	
5	Restoran	

Sumber : data diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan tabel I.2 diatas dapat dilihat bahwa fasilitas yang ditawarkan hanyalah fasilitas yang sangat standar dan kurang menarik. Fasilitas di dalam kurang juga kurang memadai. Dimana tidak adanya fasilitas seperti koneksi internet (*wifi*), failitas koneksi internet merupakan kebutuhan yang sangat penting agar dapat memudahkan kita dalam segala hal yang berhubungan dengan internet.

Berikut ini adalah beberapa foto dari fasilitas yang terdapat di Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.

**Gambar I.1 Gedung Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**



Sumber : Peneliti, 2017

**Gambar I.2 AC di dalam kamar Hotel jati Wisata Pangkalpinang**



Sumber : Peneliti, 2017

**Gambar I. 3 Televisi di dalam kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**



Sumber : Peneliti, 2017

**Gambar I.4 Air Panas di dalam kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**



Sumber : Peneliti, 2017

**Gambar I.5 *Bedrest*kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**



Sumber : Peneliti, 2017

**Gambar I.6 Ruang *Meeting* Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**



Sumber : Peneliti, 2017

**Gambar I.7 Restoran Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**

Sumber : Peneliti, 2017

Jika dilihat dari hasil survei permasalahan awal yang ada pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang bahwa fasilitas yang ditawarkan kurang lengkap dan belum memadai.

Harga sewa kamar Hotel Jati Wisata menurut survey awal yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu harga sewa kamar yang di tawarkan masih bisa terjangkau sesuai dengan fasilitas kamar hotel yang ditawarkan oleh perusahaan jasa tersebut.

**Tabel I.3 Daftar Harga Kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**

<b>ROOM RATE Hotel Jati Wisata Pangkalpinang</b>		<b>Klasifikasi kamar</b>
Standard Room		
Double / Twin	Rp. 238. 000	• Tempat tidur ada 2 disetiap kamar
Triple	Rp. 329. 000	• Tempat tidur ada 3 disetiap kamar
Superior		
Double / Twin	Rp. 296. 000	• Ruangan yang lebih besar dan tempat tidur yang lebih besar • Terdapat fasilitas kursi santai di dalam ruang kamar
Junior Suite	Rp. 378. 000	• Ruang kamar ini hampir sama dengan superior namun yang membedakan hanyalah ruangan kamar yang lebih besar

Family Room	Rp. 396. 000	• Untuk 4 orang dengan tempat tidur yang lebih besar
Extra Bed	Rp. 99. 000	• Kasur tambahan

Sumber : Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel I.3 diatas yang didapat dari Hotel Jati Wisata Pangkalpinang, harga tersebut sudah termasuk pengenaan pajak pertambahan nilai (PPN) sebesar 10 %. Harga sewa kamar untuk type Standard Room Double / twin adalah sebesar Rp. 216 000 + 10 % PPN = Rp. 238. 000 perkamar, untuk harga kamar Standard Room Triple sebesar Rp. 299. 000 + 10 % PPN = Rp. 329. 000 perkamar. Sedangkan untuk type Superior Double / Twin sebesar Rp. 269. 500 + 10 % PPN = Rp. 296. 000 perkamar. Harga kamar Type Junior Suite sebesar Rp. 343. 500 + 10 % PPN = Rp. 378. 000 perkamar. Untuk harga kamar Family Room Rp. 360.000 + 10 % PPN = 396. 000 perkamar, dan harga untuk kamar Extra Bed sebesar Rp. 90. 000 + 10 % PPN = Rp. 99. 000 perbed. Harga kamar tersebut juga sudah termasuk makan pagi.

Jika dilihat dari permasalahan harga sewa kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang, menurut hasil survey yang dilakukan oleh peneliti bahwa harga sewa kamar tersebut masih cukup terjangkau dengan fasilitas yang ditawarkan dan disediakan oleh pihak Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.

Kebijakan lain yang dibuat oleh pihak penyedia layanan jasa adalah sebagai berikut :

1. Waktu *check-in* dimulai pukul 13:00 WIB
2. Batas waktu *check out* pukul 12:00 WIB
3. *Late check out* apabila keadaan memungkinkan :
  - a. *Late check out* 12:01 s/d 15:00 WIB dikenakan 25%
  - b. *Late check out* 15:01 s/d 18:00 WIB dikenakan 50%
  - c. Lewat dari pukul 18:01 WIB dikenakan 100%

Selain sewa kamar, Hotel Jati Wisata juga menyediakan ruang *meeting* untuk para pelanggan jika akan melakukan pertemuan bersama rekan dan relasi bisnis mereka. Daftar harganya adalah sebagai berikut :

**Tabel I.4 Daftar Harga *Meeting Room* Hotel Jati Wisata Pangkalpinang**

<b><i>Meeting Room Besar (Cendana)</i></b>	<b>Harga</b>	<b>Kapasitas <i>Meeting Room Besar (Cendana)</i></b>	<b><i>Meeting Room Kecil (Asoka)</i></b>	<b>Harga</b>	<b>Kapasitas <i>Meeting Room Kecil (Asoka)</i></b>
Untuk 4 jam	Rp. 1.276.000	• 80 orang jika menggunakan kursi dan meja	Untuk 4 jam	Rp. 745.000	• 50 orang jika menggunakan kursi dan meja
Untuk 8 jam	Rp. 2.288.000	• 150 orang jika menggunakan kursi saja	Untuk 8 jam	Rp. 1.265.000	• 100 orang jika menggunakan kursi saja
Lewat dari 8 jam	Rp. 250.000/jam		Lewat dari 8 jam	Rp. 138.000/jam	

Sumber : Data diolah peneliti, 2017

Berdasarkan tabel I.4 yang didapat dari Hotel Jati wisata Pangkalpinang, harga tersebut sudah termasuk pajak yang dikenakan yaitu pajak pertambahan nilai (PPN) sebesar 10 %. Ruang *meeting* besar (Cendana) untuk 4 jam sebesar Rp. 1.160.000 + 10 % PPN = Rp. 1.276.000 / 4 jam.

Untuk 8 jam Rp. 2.080.000 + 10 % = 2.288.000 / 8 jam. Lewat dari 8 jam akan dikenakan tarif sebesar Rp 250.000 + 10 % PPN = Rp. 275.000 / jam. Sedangkan untuk ruang *meeting* kecil (Asoka) untuk 4 jam Rp. 677.000 + 10 % PPN = Rp. 745.000 / 4 jam. Untuk 8 jam Rp. 1.150 000 + 10 % PPN = Rp. 1.265.000 / jam dan untuk lewat dari 8 jam akan dikenakan tarif sebesar Rp. 125.000 + 10 % PPN = Rp. 138.000 / jam.

Menurut survey awal yang saya lakukan, kapasitas dari *Meeting Room* Besar (Cendana) dapat menampung sebanyak 150 orang jika hanya menggunakan kursi saja, tetapi jika menggunakan meja dan kursi hanya dapat menampung sebanyak 80 orang saja. Sedangkan untuk *Meeting Room* Kecil (Asoka) dapat menampung 100 orang hanya dengan menggunakan kursi saja dan dapat menampung sebanyak 50 orang jika menggunakan meja dan kursi.

Tingkat persaingan dalam bidang industri perusahaan jasa semakin ketat, sehingga menyebabkan berbagai macam pilihan untuk konsumen. Oleh karena itu, pihak perusahaan sebaiknya memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat menarik minat konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang peneliti telah melakukan pengamatan dan juga wawancara dengan pegawai hotel serta para pengunjung hotel yang menginap di hotel tersebut. Menurut pengamatan peneliti pelayanan di hotel kurang memuaskan karena tidak adanya *staff* atau pegawai hotel yang *standby* jika pengunjung

hotel memerlukan bantuan dan juga tatanan tata ruang kamar yang kurang menarik. Hasil wawancara yang telah dilakukan adalah untuk mengetahui dan penguat data yang ada di hotel, maka peneliti melakukan pra penelitian, hasilnya yaitu sebagai berikut :

**Tabel I.5 Hasil Survei Awal terhadap 20 orang pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.**

No	Pertanyaan	Jawaban	Persentase (%)
1	Apakah tata letak peralatan di dalam kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang diletakkan sesuai pada tempatnya?	Ya : 5 Ragu-ragu: 9 Tidak : 6	Ya : 25 % Ragu-ragu : 45 % Tidak : 30 %
2	Apakah ruangan Kamar Hotel Jati Wisata disusun dan ditata dengan rapi dan sesuai dengan kefungsiannya?	Ya : 6 Ragu-ragu : 10 Tidak : 4	Ya :30% Ragu-ragu :50 % Tidak :20 %
3	Apakah fasilitas pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang sudah cukup lengkap untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan?	Ya :5 Ragu-ragu : 8 Tidak : 7	Ya : 25 % Ragu-ragu :40 % Tidak : 35 %
4	Apakah pihak Hotel jati Wisata Pangkalpinang memberikan fasilitas yang menarik bagi pelanggan?	Ya :4 Ragu-ragu : 5 Tidak : 11	Ya : 20 % Ragu-ragu : 25 % Tidak :55 %
5	Apakah lokasi Hotel Jati Wisata Pangkalpinang sangat strategis dan mudah untuk ditemukan?	Ya :6 Ragu-ragu :10 Tidak :4	Ya : 30 % Ragu-ragu : 50 % Tidak : 20 %
6	Apakah Hotel jati Wisata Pangkalpinang memiliki tempat yang luas dan nyaman untuk menginap?	Ya : 5 Ragu-ragu : 9 Tidak : 6	Ya : 20 % Ragu-ragu : 45 % Tidak : 30 %

Sumber : data diolah oleh peneliti, 2017

Berdasarkan data pra penelitian yang telah dilakukan kepada 20 responden yaitu pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang. Maka didapatkan hasil bahwa pertanyaan no. 1 diketahui bahwa 25 % pelanggan menyatakan bahwa tata letak peralatan yang ada di dalam kamar Hotel Jati Wisata Pangkalpinang sudah sesuai dengan tempatnya. Hal ini membuktikan bahwa adanya pengaruh dari *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan pada

Hotel Jati Wisata Pangkalpinang. Pertanyaan no. 2 menyatakan bahwa tata letak yang tersusun rapi mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebanyak 30 %. Pertanyaan no. 3 fasilitas juga mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebanyak 20 % pelanggan menjawab bahwa fasilitas di Hotel Jati Wisata Pangkalpinang sudah cukup lengkap. Tetapi untuk pertanyaan no. 4 pelanggan hanya menjawab sebanyak 20 % bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh Hotel Jati Wisata Pangkalpinang tersebut kurang menarik, ini juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk pertanyaan no. 5 sebanyak 30 % pelanggan menyatakan bahwa lokasi Hotel Jati Wisata Pangkalpinang termasuk ke dalam lokasi yang strategis dan mudah untuk ditemukan. Sedangkan untuk pertanyaan no. 6 sebanyak 20 % pelanggan menyatakan bahwa Hotel Jati Wisata Pangkalpinang cukup luas untuk menginap, hal ini juga mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dan juga data yang di dapatkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang meliputi *servicescape*, fasilitas dan lokasi yang menjadi variabel yang dapat menentukan kepuasan pelanggan.

Melalui skripsi yang diberi judul : **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana gambaran tentang *servicescape*, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang?
2. Apakah *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang?
5. Apakah *servicescape*, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk memberikan ruang lingkup yang lebih kecil tidak terlalu luas. Sehingga memudahkan penelitian hanya difokuskan pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.

#### 1.4 Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji gambaran tentang *servicescape*, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *servicescape*, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang di harapkan adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian skripsi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik perkembangan ilmu penmgetahuan, khususnya ilmu manajemen yang berhubungan dengan perusahaan penyedia layanan jasa seperti perhotelan. Dapat memberikan manfaat bagi objek yang diteliti dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk melakukan penelitian dalam bidang objek yang sama untuk selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu referensi yang dapat membantu dan dapat digunakan bagi perusahaan perhotelan ini sebagai acuan agar dapat meningkatkan lagi pelayanan maupun fasilitas-fasilitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap Hotel Jati Wisata dan dapat menjadi pelanggan setia hotel.

## 3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi sebagai suatu perbandingan, masukan maupun saran serta sebagai bahan pengembangan bagi pihak Hotel Jati Wisata dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Suatu karya ilmiah sangat membutuhkan sistematika penulisan agar karya ilmiah tersebut dapat dikatakan baik dan benar. Penulis menguraikannya secara garis besar dari keseluruhan isi dari proposal ini. Adapun sistematika dalam penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdapat uraian tentang latar belakang masalah yang menjadi inti topik permasalahan dari penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori definisi dari berbagai macam teori-teori yang berkaitan dengan manajemen pemasaran definisi pemasaran, serta landasan dasar teori-teori yang berkaitan dengan *servicescape*, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh *servicescape*, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

## **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, dan teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang hasil dari pengujian serta analisis yang akan dilakukan tersebut, pembahasan tentang hasil analisis serta hasil pengujian hipotesis yang diperoleh dari penelitian tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

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

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

