

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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. Sebagai daerah tujuan wisata untuk saat ini Bangka Belitung menempatkan sektor pariwisata menjadi sektor andalan, sebagai salah satu provinsi yang memiliki beraneka ragam daerah tujuan wisata yang sangat terkenal dengan keindahan pantainya.

Bisnis perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Jasa-jasa yang dapat ditawarkan dalam bidang perhotelan, diantaranya fasilitas penyediaan atau penyewaan kamar, fasilitas penyediaan ruang konferensi dan sebagainya. Pada dasarnya jasa pelayanan hotel sudah dinikmati pada saat melakukan registrasi, ketika menginap di kamar, makan dan minum di restoran, atau ketika konsumen tersebut mengikuti acara seminar, rapat dan kegiatan lainnya. Jasa perhotelan merupakan salah satu akomodasi komersial yang menyediakan berbagai jenis layanan (*service*) seperti pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang memerlukannya. Seiring dengan perkembangan tersebut maka jika sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi

kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan, sekarang sudah mengalami perkembangan.

Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan yang ditawarkan penyedia jasa atau produk kepada konsumen. Menurut Ardhani (2007:157) menyatakan kepuasan adalah kesan kerja dan harapan. Banyaknya organisasi pelayanan menitik beratkan pada kepuasan konsumen yang tinggi karena hal ini akan mengikat konsumen karena merasa puas akan pelayanan yang didapatnya. Kepuasan konsumen ketika menginap yang tidak sesuai dengan persepsi harapan dengan yang telah dialaminya akan menimbulkan ketidakpuasan yang diungkapkan dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, kemarahan, pemuatan terbuka di media massa yang akan menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra dan posisi hotel. Oleh karena itu salah satu syarat agar hotel menjadi sukses dalam persaingan di masa depan adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, seperti faktor *servicescap*, kualitas pelayanan, fasilitas dan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atas pilihan jasa yang akan dirasakan.

Lingkungan fisik (*servicescape*) salah satu unsur yang harus didaya gunakan oleh organisasi sehingga menimbulkan rasa nyaman, tenang, dan dapat meningkatkan hasil kerja yang baik. Menurut Lovelock (2011:57) mendefinisikan *servicescape* atau lingkungan *service* sebagai gaya dan tampilan dari lingkungan fisik dan elemen-elemen pengalaman lainnya yang dirasakan oleh pelanggan di tempat

pelayanan. Lingkungan fisik merupakan hal yang sangat penting bagi bisnis perhotelan karena berdampak langsung pada kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan menggunakan lingkungan fisik sebagai salah satu cara untuk menunjukkan kualitas yang dimiliki oleh perusahaan, dengan tujuan untuk membuat pelanggan merasa puas atas kualitas dan jasa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Perbaikan lingkungan fisik seperti merancang interior menjadi lebih menarik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan layanan, kualitas peralatan dan perabotan kantor yang menunjang kecepatan dan kemudahan dalam memberikan layanan terhadap konsumen, serta para karyawan yang bersikap ramah dan berpenampilan rapi. Perbaikan layanan tersebut merupakan cara untuk membentuk kepuasan konsumen agar meningkatkan loyalitas konsumen supaya semakin tinggi bahkan akan membuat konsumen merekomendasi relasinya berhubungan dengan hotel tersebut.

Faktor kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Peranan hotel sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi semakin penting bagi masyarakat. Apabila perusahaan menginginkan konsumen merasa puas perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Menurut Lupiyoadi (2007:148) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Meskipun produk yang ditawarkan oleh hotel telah sesuai dengan selera konsumen, akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan konsumen kurang terpuaskan. Akibatnya hilang kepercayaan

konsumen terhadap produk, motivasi konsumen akan menurun, dan daerah pemasaran akan direbut oleh pesaing. Sebaliknya apabila strategi yang digunakan oleh hotel dalam pelayanan sudah tepat dan ditunjang dengan fasilitas dan kualitas produk yang baik, maka dapat memberikan kepuasan pada konsumen.

Selain faktor lingkungan fisik (*servicescape*) dan kualitas pelayanan, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah faktor fasilitas yang disediakan oleh pengelola hotel. Menurut Sulastiyono, (2006:98) Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel. 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 wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan.

Grand Puncak Lestari Hotel yang biasa di sebut "Puncak Hotel" letaknya di pusat kota Pangkalpinang yang memiliki alamat lengkap di Jl. Jend. Sudirman 10F, Pangkalpinang letaknya persis di jantung kota pangkalpinang. Grand Puncak Lestari Hotel letaknya sangat strategis berada di tengah pusat pembelanjaan seperti supermarket, mall, tempat karaoke, museum, rumah sakit dan lapangan merdeka. Grand Puncak Lestari Hotel juga memiliki restoran dan 5 ruang meeting seluruh ruang pertemuan terletak di Lantai 7, sangat berdekatan dengan area Restaurant

tempat untuk makan dan minum saat mengadakan pertemuan. Grand Puncak Lestari Hotel yang hanya berjarak sekitar 6,1 KM dari Bandara Depati Amir, Bandara yang berada di Kota Pangkalpinang, memudahkan akses tamu untuk langsung menuju ke Grand Puncak Lestari Hotel Bangka. Selain itu posisi gedung Puncak Mall yang berada tepat di jalan utama Kota Pangkalpinang membuat memudahkan mencari Grand Puncak Lestari Hotel Bangka. Berikut ini data pengunjung pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang bulan Januari-Maret 2016.

**Tabel I.1 Pengunjung Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang pada bulan Januari-Maret 2016**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung per Bulan	Jumlah Rata-rata Pengunjung per Hari
1	Januari	2.479	83
2	Februari	2.391	78
3	Maret	1.774	59
<b>TOTAL</b>		6.658	220

Sumber: Data diolah peneliti, 2016

Pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi jumlah pengunjung pada setiap bulan di Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang. Pengunjung bulan Januari dengan jumlah pengunjung sebanyak 2.479 orang, pengunjung bulan Februari dengan jumlah pengunjung sebanyak 2.391 orang dan pengunjung bulan maret dengan jumlah pengunjung sebanyak 1.774 orang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, harga sewa kamar yang sekaligus dilengkapi dengan fasilitas pendukung merupakan salah satu faktor yang menjadi penentu pilihan konsumen untuk menginap. Berikut daftar harga sewa kamar pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang :

**Tabel 1.2 Daftar Harga Kamar Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang**

<b>Daftar Kamar</b>	<b>Harga</b>
Superior	Rp. 700.000
Deluxe	Rp. 900.000
Junior Suite	Rp. 1.100.000
Executive Suite	Rp. 1.300.000
Horison Suite	Rp. 1.300.000

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa harga kamar dengan *type Superior* Rp. 700.000 perkamar, *type Deluxe* Rp. 900.000 perkamar, *type Junior Suite* seharga Rp. 1.100.000 perkamar, *type Executive Suite* seharga Rp. 1.300.000 perkamar dan *type Horison Suite* seharga Rp. 1.300.000 perkamar.

Dalam penetapan harga harus sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, sebagian konsumen merasa fasilitas yang ditawarkan belum dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Berikut fasilitas kamar yang ditawarkan Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang :

**Tabel 1.3 Fasilitas Kamar Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang**

<b>No</b>	<b>Fasilitas</b>
1	TV LCD 32 inch
2	Siaran TV Kabel
3	Duvet dengan High Quality Linen
4	Slipper dan Amenities
5	Air Panas
6	Pembuat Air Panas
7	Wifi
8	AC
9	Sprinkler System

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa fasilitas kamar yang ditawarkan oleh pihak Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang seperti Tv Lcd 32 inch, siaran Tv kabel, *duvet* dengan *high quality linen*, *slipper* dan *amenities*, air panas, pembuat air panas, *Free Wifi*, *AC (personal control)*, dan *sprinkler system* yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Pra penelitian yang dilakukan peneliti terhadap beberapa konsumen Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang yang bertujuan untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada objek penelitian. Berikut tabel hasil Pra penelitian yang dilakukan terhadap 20 orang konsumen Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.

**Tabel I.4 Hasil Pra Penelitian Awal terhadap 20 orang Konsumen Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.**

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	PERSENTASE (%)
1	Apakah terdapat kesan-kesan yang dapat membuat konsumen menjadi tertarik ketika berkunjung pada Grand Puncak Lestari Hotel ?	Ya : 4	Ya : 20%
		Ragu-ragu : 5	Ragu-ragu : 25%
		Tidak : 11	Tidak : 55%
2	Apakah kondisi lingkungan hotel pada Grand Puncak Lestari Hotel sangat baik dan tertata rapi?	Ya : 6	Ya : 30%
		Ragu-ragu : 5	Ragu-ragu : 25%
		Tidak : 9	Tidak : 45%
3	Apakah pelayanan pada Grand Puncak Lestari Hotel dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik?	Ya : 3	Ya : 15%
		Ragu-ragu : 4	Ragu-ragu : 20%
		Tidak : 13	Tidak : 65%
4	Apakah kualitas pelayanan Grand Puncak Lestari Hotel sudah sesuai dengan harapan pelanggan?	Ya : 7	Ya : 35%
		Ragu-ragu : 1	Ragu-ragu : 5%
		Tidak : 12	Tidak : 60%
5	Apakah fasilitas yang disediakan Grand Puncak Lestari Hotel sudah sangat lengkap?	Ya : 2	Ya : 10%
		Ragu-ragu : 3	Ragu-ragu : 15%
		Tidak : 15	Tidak : 75%
6	Apakah desain fasilitas pada Grand Puncak Lestari Hotel memberikan suasana yang menyenangkan dan menarik ?	Ya : 4	Ya : 20%
		Ragu-ragu : 8	Ragu-ragu : 40%
		Tidak : 8	Tidak : 40%
7	Apakah menginap pada Grand Puncak Lestari Hotel memberikan	Ya : 3	Ya : 15%
		Ragu-ragu : 7	Ragu-ragu : 35%

kepuasan sesuai dengan harapan?	Tidak	: 10	Tidak	: 50%
---------------------------------	-------	------	-------	-------

Sumber: data diolah peneliti 2016

Berdasarkan tabel 1.4 hasil survei awal terhadap 20 responden dimana pada pertanyaan pada pertama responden yang menjawab ya sebanyak 4, ragu-ragu sebanyak 5, tidak sebanyak 11. Pertanyaan kedua responden yang menjawab ya sebanyak 6, ragu-ragu sebanyak 5, tidak sebanyak 9. Pertanyaan ketiga responden yang menjawab ya sebanyak 3, ragu-ragu sebanyak 4, tidak sebanyak 13. Pertanyaan keempat responden yang menjawab ya sebanyak 7, ragu-ragu sebanyak 1, tidak sebanyak 12. Pertanyaan kelima responden yang menjawab ya sebanyak 2, ragu-ragu sebanyak 3, tidak sebanyak 15 responden. Pertanyaan keenam responden yang menjawab ya sebanyak 4, ragu-ragu sebanyak 8, tidak sebanyak 8 responden. Dan pertanyaan ketujuh responden yang menjawab ya sebanyak 3, ragu-ragu sebanyak 7, tidak sebanyak 10 responden.

Berdasarkan jawaban responden pada survei awal dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah dengan *servicescape*, kualitas pelayan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.

Berdasarkan uraian masalah telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan mengambil judul **“Pengaruh *Servicescap*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Grand Puncak Lestari 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 *servicecape*, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang ?
2. Bagaimana pengaruh *servicescape* secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang ?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang ?
5. Bagaimana pengaruh *servicescape*, kualitas pelayanan dan fasilitas, secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang ?

## 1.3 Batasan Masalah

Selain keterbatasan waktu dan biaya, batasan masalah ini perlu diberikan mengingat luasnya ruang lingkup penelitian. Masalah yang akan diteliti hanya dibatasi pada variabel *servicescape*, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang. Penelitian ini dilakukan pada Grand Puncak Lestari Hotel yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.10f

Mall Puncak Pangkalpinang. Pangkalpinang. Waktu penelitiannya yaitu pada tanggal 24 April 2016 sampai dengan selesai.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran atau deskripsi tentang *servicescape*, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen pada Grand Puncak Hotel Lestari Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh *servicescape*, terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Hotel Lestari Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Grand Puncak Hotel Lestari Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh *servicescape*, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan kepuasan konsumen pada Grand Puncak Hotel Lestari Pangkalpinang.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini mencakup berbagai macam manfaat yaitu :

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan Ilmu Pengetahuan (manajemen) secara umum, khususnya manajemen pemasaran, yang berkaitan dengan masalah *servicescape*, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pengelola Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang dalam meningkatkan kepuasan bagi konsumen.

### 3. Manfaat Kebijakan

Gambaran penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kebijakan apa yang harus dilakukan oleh pengelola Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.

## 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, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori definisi manajemen pemasaran, definisi *servicescape*, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen, 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 variable penelitian, skala pengukuran variabel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

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

Dalam bab ini menguraikan dan memberikan jawaban serta penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis yang diperoleh oleh peneliti.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

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