

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha saat ini telah membawa para pelaku dunia usaha membuat persaingan yang ketat untuk memperebutkan konsumen. Persaingan untuk memberikan yang terbaik kepada konsumen telah menempatkan konsumen sebagai pengambil keputusan. Semakin banyaknya perusahaan sejenis yang beroperasi dengan berbagai produk/jasa yang ditawarkan, membuat masyarakat dapat menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhannya. Keberhasilan pemasaran suatu perusahaan tidak hanya dinilai dari seberapa banyak konsumen yang berhasil diperoleh, namun juga bagaimana cara mempertahankan konsumen tersebut. Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak di bidang jasa (*service*), kepuasan konsumen merupakan elemen yang sangat penting serta menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkembangkan perusahaan.

Salah satu industri jasa yang masih bertahan dan terus meningkatkan kinerjanya dari tahun ke tahun adalah perhotelan. Menurut (**Mulansari, 2022**) Hotel adalah suatu akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa akomodasi berupa kamar yang biasanya dilengkapi dengan fasilitas lainnya seperti, makan dan minum serta fasilitas umum lainnya.

Kualitas pelayanan pun juga sangat penting bagi konsumen pengguna jasa karena tidak sedikit konsumen lebih memilih tempat yang

pelayanannya sangat bagus agar saat menggunakan jasa tersebut konsumen merasa nyaman dan

puas sesuai dengan harapannya. Menurut **(Irfan, 2018)** kualitas pelayanan adalah kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Dalam dunia perhotelan fasilitas juga menjadi salah satu aspek yang paling penting untuk diperhatikan. Fasilitas yang lengkap akan menambah *value* bagi perusahaan. Menurut **(Abdullah, 2017)** fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa , maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Salah satu usaha perhotelan yang ada di kota padang adalah hotel Mongonsidi Padang, hotel ini merupakan salah satu hotel bintang dua yang ada di kota Padang. Setiap tahunnya usaha hotel ini mendapatkan penilaian yang baik dan juga kurang baik dari konsumen yang membuat pendapatan serta minat menginap di hotel ini mengalami perubahan setiap tahunnya.

Permasalahan yang terjadi di hotel Mongonsidi Padang yaitu tidak konsistennya jumlah pelanggan yang menginap di hotel Mongonsidi Padang. Disinyalir karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel Mongonsidi Padang belum begitu baik serta fasilitas yang disediakan juga belum memadai.

Banyaknya usaha dalam bidang yang sama juga menjadi alasan bagi pelanggan untuk tidak konsisten dalam memilih hotel untuk menginap, karena

faktor gaya hidup pelanggan yang beragam membuat pelanggan akan memilih hotel sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Banyaknya hotel pesaing dengan fasilitas yang lebih memadai membuat pelanggan akan lebih memilih hotel tersebut sebagai pilihan menginap. Hotel bintang lima juga akan lebih diminati oleh pelanggan karena fasilitas yang disediakan serta kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik, dari pada hotel bintang dua. Ditambah lagi dengan munculnya hotel-hotel baru yang lebih baik dengan harga yang lebih terjangkau.

Banyaknya cara promosi yang dilakukan oleh pesaing membuat para pesaing makin unggul dan makin banyak diminati oleh pelanggan. Maka dari itu hotel Mongonsidi Padang harus melakukan promosi secara langsung maupun tidak langsung agar usaha perhotelan ini tidak terlalu ketinggalan oleh hotel-hotel lain

Berikut data pelanggan yang menginap di hotel Mongonsidi Padang dari tahun 2017-2021 :

Tabel 1.1
Data Pengunjung Yang Menginap di Hotel Mongonsidi Padang
Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Pengunjung Yang Menginap
1.	2017	7.050
2.	2018	10.200
3.	2019	4.124
4.	2020	4.300
5.	2021	6.770

(Sumber Receptionis Hotel Mongonsidi Padang)

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat fluktuasi jumlah kunjungan dihotel Mongonsidi Padang dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2017 jumlah pengunjung sebanyak 7.050 orang, tahun 2018 jumlah pengunjung sebanyak 10.200 orang, tahun 2019 sebanyak 4.124 orang, tahun 2020 sebanyak 4.300 orang, dan tahun 2021 sebanyak 6.770 orang.

Hal tersebut terlihat bahwa pelanggan belum konsisten untuk memilih menginap atau bahkan menginap kembali di hotel Mongonsidi Padang. Disinyalir disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik dan fasilitas yang belum memadai, sehingga berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh 910 tamu melalui *rating* di aplikasi Traveloka, terdapat 82% tamu yang merasa nyaman dan 18% masih merasa kurang puas. Untuk data keluhan konsumen yang sering di sampaikan melalui ulasan di aplikasi Traveloka adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Keluhan Konsumen Terhadap Hotel Mongonsidi Padang

No.	Keluhan Konsumen
1.	Pelayanan yang kurang ramah
2.	Fasilitas kamar yang tidak lengkap
3.	Makanan yang disediakan tidak sesuai dengan harga yang ditetapkan
4.	Fasilitas kamar mandi yang belum cukup

(Sumber : Aplikasi Traveloka)

Tabel 1.2 tersebut merupakan komplek dari pelanggan yang berkunjung pada hotel Mongonsidi Padang. Dapat dilihat kualitas pelayanan serta fasilitas pada hotel Mongonsidi Padang belum terealisasi secara maksimal. Kemudian, untuk fasilitas hotel Mongonsidi Padang adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Fasilitas Hotel Mongonsidi Padang

No.	Tipe Kamar	Fasilitas	Harga
1.	Deluxe	<ul style="list-style-type: none"> - 1 double bed atau 1 ranjang twin - AC - Wifi - Tv - Air panas di kamar mandi - <i>Breakfast</i> 	Rp. 505.333 / Malam
2.	Superior	<ul style="list-style-type: none"> - 1 double bed atau 1 ranjang twin - Ac - Wifi - Tv 	Rp. 478.667 / Malam

(Sumber : Aplikasi Traveloka)

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat dilihat apa saja fasilitas yang disediakan oleh hotel Mongonsidi Padang. Ditabel tersebut juga tertera tipe serta harga kamar hotel yang akan dipilih.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap**

Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Menginap Sebagai Variabel Intervening Pada Hotel Mongonsidi Padang"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terjadinya fluktuasi jumlah pengunjung pada hotel Mongonsidi Padang.
2. Kualitas pelayanan yang kurang baik membuat tamu yang berkunjung ke hotel Mongonsidi Padang merasa tidak puas untuk menginap di hotel Mongonsidi Padang.
3. Sikap karyawan hotel yang kurang ramah menjadi nilai *minus* bagi pelayanan yang diberikan oleh hotel Mongonsidi Padang.
4. Harga yang ditetapkan oleh hotel Mongonsidi Padang tidak sesuai dengan fasilitas yang didapatkan oleh para tamu yang berkunjung ke hotel Mongonsidi Padang.
5. Banyaknya persaingan dari usaha yang sama menyebabkan masing-masing usaha saling menawarkan promosi yang menarik pelanggan untuk menginap.
6. Tidak lengkapnya fasilitas yang disediakan oleh hotel Mongonsidi Padang membuat para pelanggan lebih memilih untuk menginap di tempat yang memiliki fasilitas lengkap.
7. Hotel Mongonsidi Padang sangat jarang melakukan promosi, sehingga para pelanggan tidak tau apa yang menarik dari hotel Mongonsidi Padang.

8. Tingkat status sosial pelanggan yang tinggi membuat mereka lebih memilih hotel bintang tiga keatas dibandingkan hotel bintang dua.
9. Sifat konsumen yang suka membandingkan harga membuat mereka lebih memilih hotel dengan tarif yang lebih rendah daripada hotel Mongonsidi Padang.
10. Lokasi hotel Mongonsidi Padang yang kurang strategis membuat hotel ini tidak terlalu terlihat oleh konsumen yang baru.
11. Faktor psikologi konsumen yang berbeda-beda dalam menentukan pilihan.
12. Banyaknya penilaian yang baik dan buruk terhadap hotel ini membuat para konsumen merasa ragu untuk menginap di hotel Mongonsidi Padang.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan kualiatas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) sebagai varibel bebas, kemudian kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel yang terkait dan keputusan menginap (Z) dengan objek hotel Mongonsidi Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menginap pada hotel mongonsidi padang ?
2. Bagaimanakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menginap pada hotel mongonsidi padang ?

3. Bagaimanakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang ?
4. Bagaimanakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang ?
5. Bagaimanakah keputusan menginap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang ?
6. Bagaimanakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang melalui keputusan menginap ?
7. Bagaimanakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang melalui keputusan menginap ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menginap pada hotel mongonsidi padang ?
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menginap pada hotel mongonsidi padang ?
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang ?
4. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang ?

5. Untuk mengetahui apakah keputusan menginap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang ?
6. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang melalui keputusan menginap ?
7. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada hotel mongonsidi padang melalui keputusan menginap ?

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Hotel Mongonsidi Padang

Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan pemasaran juga sebagai bahan pertimbangan untuk pimpinan Hotel Mongonsidi Padang dalam melakukan pengambilan keputusan untuk tercapainya tujuan dari perusahaan.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang akan datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi dan pedoman untuk melakukan penelitian lanjutan selain itu juga sebagai bahan perbandingan bagi pihak yang mengadakan penelitian dalam bidang yang sama.

4. Bagi Penulis

Sebagai implementasi ilmu Manajemen Pemasaran yang telah penulis dapatkan selama berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.