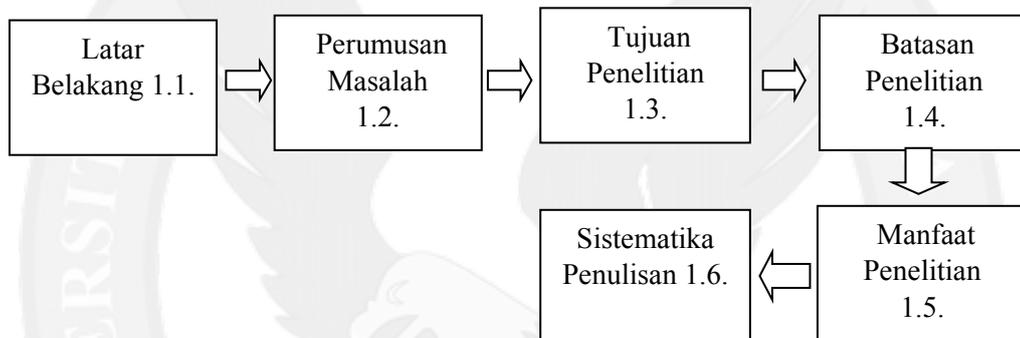


BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian, pertanyaan dan tujuan penelitian, dan tinjauan umum penelitian ini. Ditampilkan di bawah ini adalah diagram alur yang menjelaskan konten dan diskusi untuk bab ini. Alur ini akan diilustrasikan pada gambar berikut ini:



1.1. Latar Belakang

Pelayanan pada bidang jasa khususnya dalam bisnis perhotelan sangat bergantung pada kunjungan pelanggan atau okupansi hotel. Dalam meningkatkan okupansi, maka pengelola hotel dalam menawarkan jasa dengan berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen yang memiliki kebutuhan, keinginan dan karakteristik yang berbeda. Konsumen dalam hal ini bisa jadi turis domestik atau turis mancanegara, pengusaha, dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan dan sangat teliti dalam memilih dan mempertimbangkan jenis layanan

yang diberikan oleh hotel. Sehingga hal ini menjadi tantangan dalam perkembangan industri jasa perhotelan (Susepti dkk., 2017).

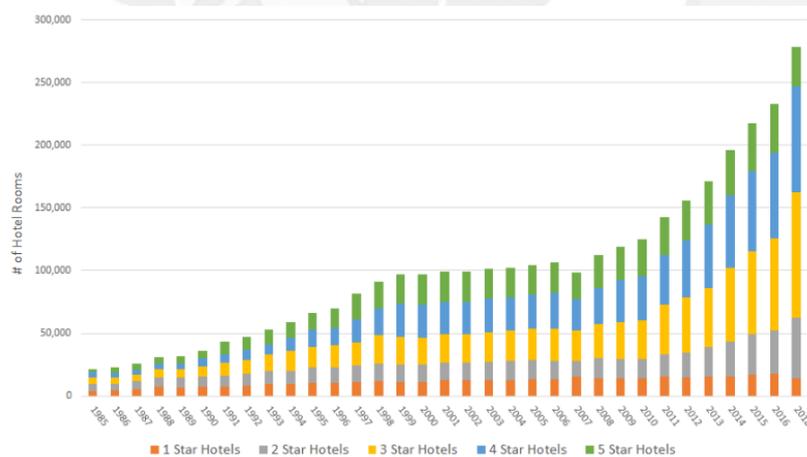
Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang penting untuk diperhatikan, maka hotel dengan kualitas pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan pangsa pasar dan keberlanjutan dari hotel tersebut. Dimensi kualitas pelayanan yang dapat diterapkan dengan baik merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kesuksesan sebuah hotel karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat mendorong untuk menimbulkan hal yang positif bagi keberlanjutan dari usaha hotel.

Staf hotel yang mampu memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas dan menciptakan citra hotel yang positif dimata pelanggan (Normasari, 2013). Manfaat kualitas layanan meliputi peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan retensi pelanggan, promosi dari mulut ke mulut yang positif, pengurangan pergantian staf, penurunan biaya operasi, pangsa pasar yang diperbesar, peningkatan profitabilitas, dan peningkatan kinerja keuangan (Rust dan Zahorik, 1993; Cronin et al., 2000; Kandampully dan Suhartanto, 2000; Duncan dan Elliott, 2002; Janda et al., 2002; Sureshchandar et al., 2002; Gounaris et al., 2003; Kang dan James, 2004; Yoon dan Suh, 2004)

Pertumbuhan industri hotel dan juga semakin meningkatnya persaingan antara hotel, maka pihak hotel harus mencari strategi yang dapat membedakan layanan hotel tersebut dengan layanan hotel pesaing. Kualitas layanan telah diadvokasi sebagai cara untuk meningkatkan keunggulan kompetitif (Normasari, 2013). Pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen dapat

menimbulkan kepuasan konsumen, dimana kepuasan konsumen menimbulkan pengaruh yang positif terhadap niat berperilaku. Perilaku niat pelanggan terhadap produk dan layanan merupakan hasil dari proses kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh penyedia produk dan layanan. Kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang telah diberikan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya niat perilaku pelanggan, tergantung seberapa besar kepuasan pelanggan tersebut (Loanata, 2015).

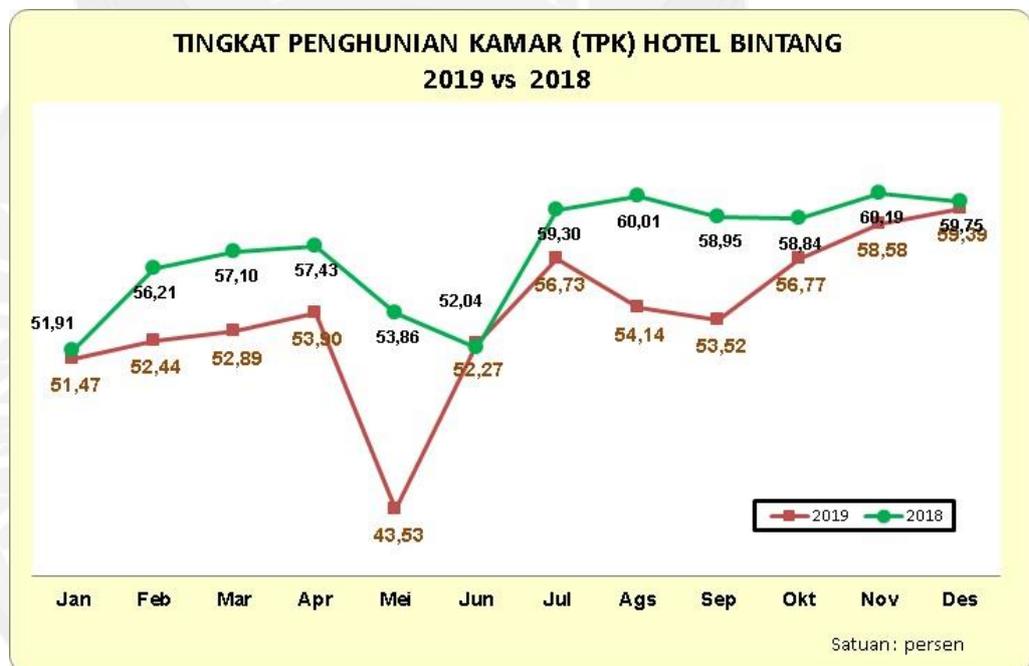
Pertumbuhan jumlah hotel di Indonesia ditunjukkan pada grafik 1.1 berikut ini yang memperlihatkan pertumbuhan hotel di Indonesia dari tahun 1985-2019 dimana dengan pertumbuhan hotel semakin banyak berarti mengindikasikan persaingan antara pengelola hotel berbintang 1 hingga 5 mengalami persaingan yang semakin ketat:



Gambar 1.1. Pertumbuhan Hotel Indonesia 1985-2019
Sumber: (hotelinvestmentstrategies.com)

Hal ini terjadi karena hotel-hotel di Indonesia tumbuh dengan mengubah strategi mereka yang bertujuan untuk memenangkan persaingan guna

meningkatkan tingkat hunian kamar mereka (Tahalele, 2017). Perumusan strategi bisnis harus dipahami dengan dinamika perubahan ekspektasi tamu. Dengan semakin meningkatnya jumlah hotel yang ada saat ini, situasi sebenarnya yang terjadi adalah pelanggan akan mendapatkan berbagai fasilitas dan layanan dari hotel dengan hampir sama, baik dari segi produk maupun layanan yang ditawarkan oleh setiap operator hotel. (Amin dkk., 2018).



Gambar 1.2. Tingkat Hunian Kamar Hotel Berbintang

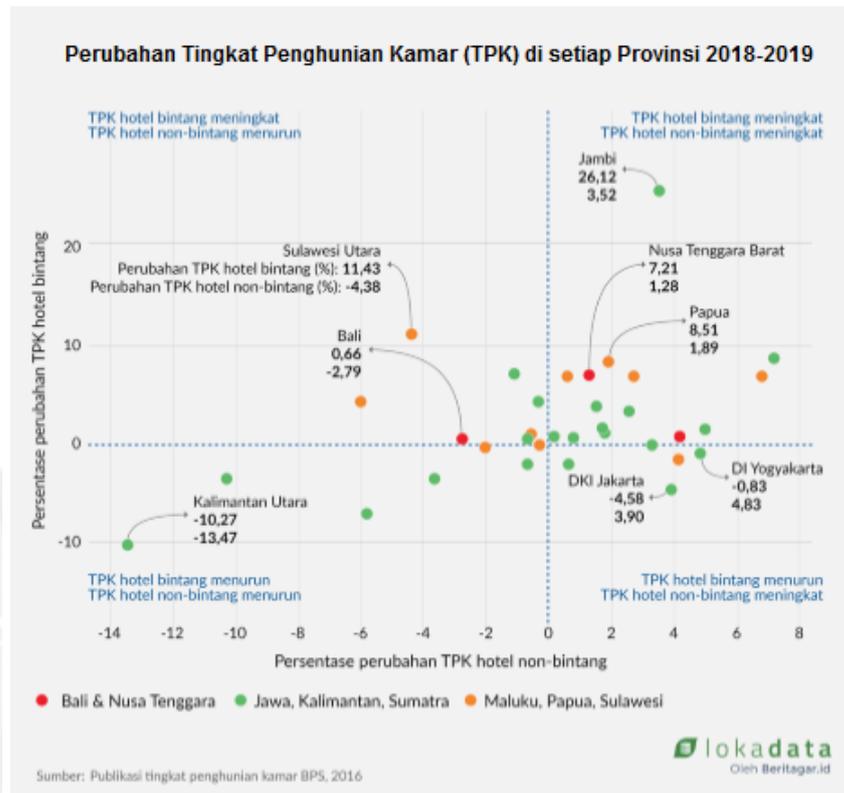
Sumber: <https://www.kemenparekraf.go.id/post/statistik-tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-tahun-2019>

Berdasarkan data pada gambar 1.2 Pada bulan Januari-April 2018 mengalami kenaikan tingkat penghunian kamar hotel berbintang sebesar 5.52%. Meskipun pada bulan April sampai dengan Juni 2018 mengalami penurunan sebesar 5.16% namun pada bulan Juni-Desember 2018 mengalami peningkatan lagi

sebesar 7.71%. Pada bulan Januari-April 2019 mengalami peningkatan jumlah penghunian kamar hotel sebesar 5.43%, sedangkan pada bulan April-Mei 2019 mengalami penurunan yang cukup tajam sebesar 10.37%, kemudian pada bulan Mei-Desember 2019 mengalami peningkatan jumlah penghunian kamar hotel sebesar 15.86%

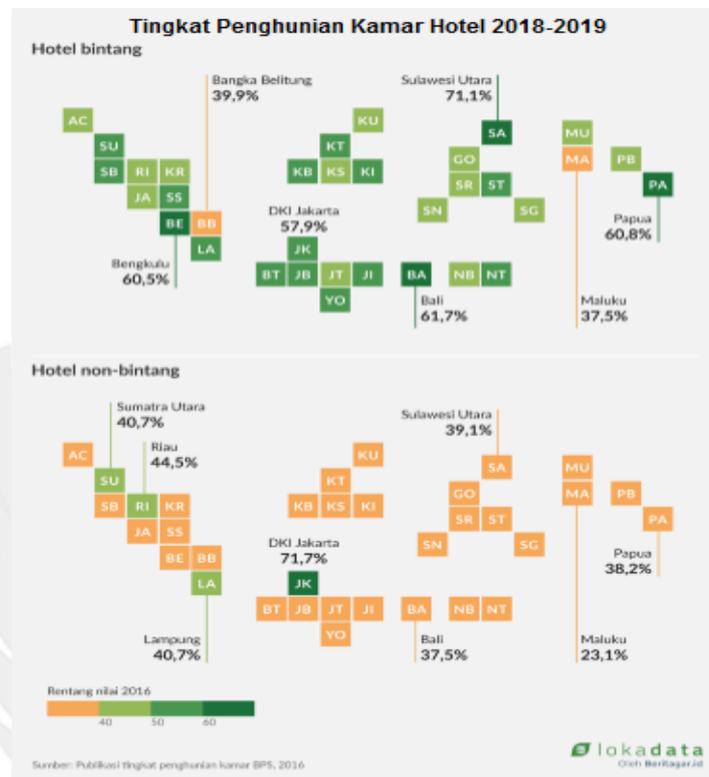
Menurut Publikasi dari Badan Pusat Statistik Indonesia, tingkat penghunian kamar BPS 2016 bahwa di Sulawesi Utara TPK hotel bintang meningkat sebesar 11.43% sedangkan TPK hotel non bintang menurun sebesar -4.38%. di provinsi Jambi TP hotel bintang meningkat sebesar 26.12% dan TPK hotel non bintang juga meningkat sebesar 3.52%. untuk provinsi Nusa Tenggara Barat TPK hotel bintang meningkat 7.21% dan TPK hotel non bintang juga meningkat sebesar 1.28%. untuk provinsi papua TPK hotel bintang meningkat sebesar 8.51% dan TPK hotel non bintang juga meningkat sebesar 1.89%.

Berdasarkan pada data gambar 1.3 menunjukkan adanya peningkatan tingkat hunian hotel berbintang di Bali dari tahun 2018-2019



Gambar 1.3. Perubahan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Di Setiap Provinsi Tahun 2018-2019

Sumber: <https://beritagar.id/artikel/piknik/tingkat-hunian-kamar-hotel-merangkak-naik>



Gambar 1.4. Tingkat Hunian Kamar Hotel di Setiap Provinsi

Sumber: [https://beritagar.id/artikel/piknik/tingkat-hunian-kamar-hotel-](https://beritagar.id/artikel/piknik/tingkat-hunian-kamar-hotel-merangkak-naik)

[merangkak-naik](#)

Menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali untuk tahun 2018-2019. Bali merupakan tempat wisata yang paling terkenal di Indonesia. Budaya, makanan, serta pantainya yang sangat indah memberikan nilai lebih bagi Bali dalam mengembangkan wisatanya.

Menurut Suradnya (2012) menjelaskan bahwa Faktor yang mendasari Bali sebagai provinsi yang potensial yang menjadi tujuan wisata potensial dari wisatawan dapat ditelusuri dari dinas pariwisata Bali dimana menurut data yang di peroleh menyatakan bahwa pulau Bali di tahun 2015, telah menempati posisi kedua sebagai pulau destinasi tujuan wisata terbaik setelah kepulauan Galapagos Ekuador.

Hal ini memberikan suatu kepastian bahwa Bali sangat diprioritaskan sebagai tujuan wisata destinasi dunia dan digemari oleh wisatawan dunia (kompas.com, 2019). Disamping itu berbagai organisasi internasional antara lain: PBB, Bank Dunia dan World Tourism Organization (WTO), telah mengakui bahwa pariwisata merupakan bagian yang melekat pada kehidupan manusia, terutama sektor pariwisata dapat meningkatkan perekonomian dan juga menumbuhkan kegiatan sosial. Pariwisata juga menjadi satu dari lima kategori ekspor utama dari 83 persen negara-negara di dunia, dan telah menjadi sumber devisa utama sedikitnya 38 persen dari negara-negara itu. Nantinya, pariwisata akan terus tumbuh dengan baik dan World Tourism Organization (WTO) memproyeksikan pada 2020 akan terdapat sekitar 1,6 miliar wisatawan mancanegara.

Kedatangan wisatawan mancanegara (wisman) ke Provinsi Bali Juli 2019 tercatat mencapai 604.493 kunjungan, dengan wisman yang datang melalui bandara sebanyak 604.480 kunjungan, dan yang melalui pelabuhan laut sebanyak 13 kunjungan. Menurut kebangsaan, wisman yang tercatat paling banyak datang ke Bali pada bulan Juli 2019 yaitu wisman dengan kebangsaan Australia (20,40 persen), Tiongkok (18,53 persen), India (4,92 persen), Inggris (4,72 persen), dan Perancis (4,44 persen). Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang bulan Agustus 2019 tercatat sebesar 67,10 persen, naik 5,39 poin dibandingkan TPK bulan sebelumnya (*m to m*) yang mencapai 61,71 persen. Jika dibandingkan bulan Agustus 2018 (*y on y*) yang mencapai 73,83 persen, tingkat penghunian kamar di bulan Agustus 2019, tercatat menurun sedalam -6,73 poin. Rata-rata lama menginap tamu asing dan Indonesia pada hotel berbintang di Bali bulan Agustus 2019 tercatat

selama 2,83 hari, naik 0,17 poin dibandingkan dengan rata-rata lama menginap tamu pada bulan Juli 2019 (*m to m*) yang mencapai 2,66 hari. Jika dibandingkan dengan bulan Agustus 2018 (*y on y*) yang mencapai 2,75 hari, rata-rata lama menginap Agustus 2019 naik setinggi 0,08 poin (Biro Pusat Statistik, 2020).

Klasifikasi hotel bintang dan non bintang menurut BPS (2020) adalah: Hotel berbintang adalah usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, dan setiap orang dapat menginap, makan, serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan pembayaran dan telah memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang. Sedangkan Hotel nonbintang adalah usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, dimana setiap orang dapat menginap, makan, serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan pembayaran dan belum memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang tetapi telah memenuhi kriteria sebagai hotel nonbintang sehingga menarik untuk diteliti faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat perilaku menginap konsumen pada hotel berbintang di Bali. Maka penelitian ini akan mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Padlee (2019) yang berjudul hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan niat beli ulang di industri rumah sakit serta melakukan modifikasi dengan perbedaan objek penelitian serta melakukan adopsi untuk kuesioner sehingga lebih sesuai dengan responden pada penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Perilaku pada hotel berbintang di Bali”.

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian yang dilakukan oleh Padlee et al. (2019) menjelaskan bahwa kualitas makanan memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan, diikuti oleh perilaku karyawan dan fasilitas kamar. Penelitian Padlee et al (2019) memiliki keterbatasan yaitu hanya menggunakan sampel pada hotel bintang Temerloh di Malaysia maka untuk memperbaiki keterbatasan tersebut, penelitian ini berbeda dengan penelitian Padlee et al (2019) dalam hal sampel dan kebaruan tahun penelitian yaitu menggunakan tahun pengamatan 2020 di Hotel Berbintang di Bali, Indonesia. Dari keterbatasan penelitian Padlee et al (2019), disarankan pada penelitian yang akan datang perlu dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan lainnya terhadap kebahagiaan dan kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan di tempat yang berbeda karena hasilnya mungkin berbeda menurut negara bagian atau kota. Penelitian ini memperbaharui penelitian sebelumnya pada hotel bintang 5 di Bali, dimana Bali merupakan pariwisata potensial yang dimiliki Indonesia.

Niat perilaku pelanggan dipengaruhi secara berbeda tergantung pada seberapa puas mereka dengan layanan yang ditawarkan. Kepuasan konsumen mengacu pada persepsi pelanggan dari setiap pertemuan individu dengan layanan, sedangkan kepuasan keseluruhan mengacu pada evaluasi akumulasi pelanggan terhadap layanan (Jones dan Suh, 2000; Gao dan Lai, 2015). Jenis kepuasan ini telah terbukti mempengaruhi niat perilaku pelanggan terhadap layanan operasi perhotelan (Gao dan Lai, 2015; Lee et al., 2017)

Berdasarkan pada latar belakang diketahui bahwa Bali merupakan salah satu destinasi wisata dimana yang paling diminati oleh turis baik dari dalam maupun luar negeri. Meskipun demikian secara keseluruhan data menunjukkan adanya penurunan tingkat hunian hotel pada Desember 2019-Maret 2020 diseluruh wilayah Indonesia dikarenakan awal pandemi covid-19 dan karena meskipun protokol kesehatan telah diterapkan tetapi tingkat hunian tetap menurun, maka ini menjadi masalah yang menarik untuk diteliti dengan kaitannya kepada variabel *employee behaviour, room amenities, physical evidence, food quality, customer satisfaction, behavioural repurchase intentions*

Tabel 1.4. Tingkat Penghunian Kamar Menurut klasifikasi bintang di Bali

Kelas hotel bintang	2016	2017	2018	2019
Bintang 5	64.47	63,93	56.45	63.58
Bintang 4	66.52	65,1925	61.15	66.09
Bintang 3	56.13	58,3075	55.96	58.43
Bintang 2	47.60	61,1292	56.3	60.53
Bintang 1	48.05	56,4283	45.6	46.74

Sumber: <https://bali.bps.go.id/dynamictable/2017/06/06/183/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-menurut-bulan-dan-kelas-hotel-di-provinsi-bali-2001-2010.html>

Pada Tabel 1.4 diketahui bahwa tingkat hunian kelas hotel bintang 5 pada tahun 2016 sebesar 64.47, tahun 2017 sebesar 63.93, tahun 2018 sebesar 56.45, dan tahun 2019 sebesar 63.58. Dari tabel ini diketahui bahwa pada tahun 2018 mengalami penurunan. Pada tabel diatas diketahui bahwa tingkat hunian kelas hotel bintang 4 pada tahun 2016 sebesar 66.52, tahun 2017 sebesar 65,1925, tahun 2018

sebesar 61.15, dan tahun 2019 sebesar 66.09. Dari tabel ini diketahui bahwa pada tahun 2018 mengalami penurunan. Pada tabel diatas diketahui bahwa tingkat hunian kelas hotel bintang 3 pada tahun 2016 sebesar 56.13, tahun 2017 sebesar 58,3075, tahun 2018 sebesar 55.96, dan tahun 2019 sebesar 58.43. Dari tabel ini diketahui bahwa pada tahun 2018 mengalami penurunan. Pada tabel diatas diketahui bahwa tingkat hunian kelas hotel bintang 2 pada tahun 2016 sebesar 47.60, tahun 2017 sebesar 58,3075, tahun 2018 sebesar 56.3, dan tahun 2019 sebesar 60.53. Dari tabel ini diketahui bahwa pada tahun 2018 mengalami penurunan. Pada tabel diatas diketahui bahwa tingkat hunian kelas hotel bintang 1 pada tahun 2016 sebesar 48.05, tahun 2017 sebesar 56,4283, tahun 2018 sebesar 45.6, dan tahun 2019 sebesar 46.74. Dari tabel ini diketahui bahwa pada tahun 2018 mengalami penurunan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat hubungan antara *employee behaviour* terhadap *customer satisfaction*?
2. Apakah terdapat hubungan antara *room amenities* terhadap *customer satisfaction*?
3. Apakah terdapat hubungan antara *physical evidence* terhadap *customer satisfaction*?

4. Apakah terdapat hubungan antara *food quality* terhadap *customer satisfaction*?
5. Apakah terdapat hubungan antara *customer satisfaction* terhadap *behavioural repurchase intentions* ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis hubungan antara *employee behaviour* terhadap *customer satisfaction*.
2. Untuk menganalisis hubungan antara *room amenities* terhadap *customer satisfaction*.
3. Untuk menganalisis hubungan antara *physical evidence* terhadap *customer satisfaction*.
4. Untuk menganalisis hubungan antara *food quality* terhadap *customer satisfaction*.
5. Untuk menganalisis hubungan antara *customer satisfaction* terhadap *behavioural repurchase intentions* .

1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi bagi pemimpin perusahaan perhotelan sebagai bahan kajian dan pertimbangan perusahaan untuk menjadi bahan pertimbangan evaluasi dalam kebijakan yang akan digunakan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti dan kalangan akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai motivasi peneliti lain untuk lebih menggali penelitian tentang pelayanan, kepuasan pelanggan, dan niat perilaku. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian dengan topik serupa dimasa mendatang.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian akan disajikan dalam bentuk laporan tertulis yang sistematika penyajiannya dibagi dalam lima bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah penelitian, perumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan paparan teoritis, hasil penelitian sebelumnya, dan perumusan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dipaparkan rancangan penelitian, obyek penelitian, metode pengumpulan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pemaparan data hasil penelitian yang diperoleh.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan.

Selain itu terdapat saran-saran yang berkaitan dengan penelitian

