

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Melihat tren positif pariwisata Indonesia, *hospitality industry* sepertinya masih akan terus menjadiladang subur untuk investasi. Perhotelan dan Pariwisata memang ibarat 2 mata uang yang tidak bisa dipisahkan. Tumbuhnya industri perhotelan tidak lepas dari berkembangnya sektor pariwisata. Sebaliknya, pariwisata tidak akan bisa berkembang dengan baik tanpa didukung oleh industri perhotelan. (<http://enciety.com/news-item/industri-perhotelan-dan-tren-pariwisata-di-indonesia-2/>)

Badan Pusat Statistik mencatat jumlah kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia terus meningkat sejak tahun 2006 lalu. Sebanyak 8,8 juta wisatawan mancanegara telah mengunjungi Indonesia pada 2013 lalu, tumbuh 9,4% dibandingkan tahun 2012. Tingginya kunjungan wisatawan ini mendudukkan Indonesia diperingkat ketiga se-Asia dalam bidang pembangunan dan investasi perhotelan. Menurut data yang dilansir STR Global, tahun 2014 Indonesia telah membangun sebanyak 149 hotel dengan total 23.778 kamar atau 7,7% dari total 2.063 hotel di seluruh kawasan Asia Pasifik. Jumlah pembangunan hotel di Indonesia merupakan yang terbanyak ketiga setelah China dan India. (<https://www.bps.go.id/Subjek/view/id/16#subjekViewTab1>)

Berdasarkan jumlah tamu pada hotel bintang, DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Bali masih menjadi magnet terkuat bagi para investor. Jawa dan Bali selama ini memang menjadi tujuan utama para wisatawan baik untuk kepentingan rekreasi ataupun bisnis. Untuk area luar Jawa, para investor perhotelan sepertinya layak untuk melirik potensi Kalimantan Timur mengingat jumlah kunjungan tamu hotel yang terus bertumbuh diiringi dengan tingkat okupansi hotel yang relatif tinggi. Hal ini cukup menarik karena diantara 10 provinsi dengan jumlah tamu hotel bintang tertinggi se Indonesia, Kalimantan Timur memiliki tingkat okupansi paling tinggi. Fenomena ini bisa jadi mengindikasikan bahwa persaingan hotel di Kalimantan Timur belum terlalu ketat. (<http://enciety.com/news-item/industri-perhotelan-dan-tren-pariwisata-di-indonesia-2/>)

Sementara itu, menjamurnya hotel terutama di daerah dengan tingkat kunjungan wisata tinggi seperti Jakarta dan Bali mengakibatkan persaingan bisnis perhotelan semakin ketat. Hotel – hotel itu awalnya memang dibangun untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan. Akan tetapi, agresifitas pelaku bisnis perhotelan agaknya tidak sinkron dengan data tingkat hunian kamar (okupansi) hotel di Indonesia. Meski terus tumbuh, hasil survey Badan Pusat Statistik menunjukkan okupansi hotel di Indonesia sebenarnya belum menunjukkan kinerja yang terlalu memuaskan. Okupansi hotel bintang pada tahun 2012 hanya menginjak angka 51,55. Sementara itu hotel non bintang justru lebih rendah, yaitu sebesar 38,22. Hal inilah yang melatarbelakangi banyak kalangan pengusaha perhotelan menghendaki segera terbitnya izin pembangunan hotel akhir – akhir ini. Banyaknya hotel yang tidak diikuti dengan tingkat okupansi tinggi bisa berujung pada perang tarif yang tidak wajar. (<http://encienty.com/news-item/industri-perhotelan-dan-tren-pariwisata-di-indonesia-2/>)

Indonesia adalah negara yang menempati posisi kedua dengan pengembangan hotel terbanyak di Asia Pasifik, setelah Tiongkok. Menurut STR Global, periset hotel global, sampai Maret 2015, Indonesia tengah membangun 28.248 kamar dari 154 hotel. Jumlah ini hanya kalah dari Tiongkok yang juga sedang gencar membangun fasilitas akomodasi. (<http://properti.kompas.com/read/2015/04/16/071205921/Indonesia.Bangun.Kamar.Hotel.Terbanyak.Kedua.se-Asia.Pasifik>)

Tiongkok diketahui membangun 140.455 kamar dari 455 hotel. Di posisi ketiga terdapat India dengan 26.411 kamar dari 163 hotel, dan menyusul berikutnya Malaysia dengan 10.197 kamar dari 37 hotel. Jumlah kamar-kamar hotel baru tersebut, merupakan bagian dari 253.320 kamar dari 1.024 hotel dalam tahap pembangunan di wilayah Asia Pasifik sampai Maret 2015. (<http://properti.kompas.com/read/2015/04/16/071205921/Indonesia.Bangun.Kamar.Hotel.Terbanyak.Kedua.se-Asia.Pasifik>)

STR Global juga menyebutkan selain hotel dalam tahap konstruksi, pasar Asia Pasifik dipenuhi proyek hotel dalam perencanaan akhir, dan tahap perencanaan. Sehingga total jumlah kamar yang direncanakan dibangun berjumlah sebanyak 545.056 kamar dari 2.384 hotel. (kompas.com)

Sulawesi merupakan pulau terbesar keempat di Indonesia setelah Papua, Kalimantan dan Sumatera dengan luas daratan 174.600 kilometer persegi. Bentuknya yang unik menyerupai bunga mawar laba-laba atau huruf K besar yang membujur dari utara ke selatan dan tiga semenanjung yang membujur ke timur laut, timur, dan tenggara. Pulau ini dibatasi oleh Selat Makasar di bagian barat dan terpisah dari Kalimantan serta dipisahkan juga dari Kepulauan Maluku oleh Laut Maluku. Sulawesi berbatasan dengan Borneo di sebelah barat, Filipina di utara, Flores di selatan, Timor di tenggara dan Maluku di sebelah timur. (<http://jabar.tribunnews.com/2015/04/16/pembangunan-hotel-di-indonesia-terbanyak-kedua-se-asia-pasifik>)

Berikut 10 kota besar di Sulawesi berdasarkan jumlah populasi tahun 2015.

**Tabel 1.1 Jumlah Populasi di Sulawesi pada Tahun 2015**

Urutan	Kota, Provinsi	Populasi
1	<b>Makassar</b> , Sulawesi Selatan	1,398,804
2	<b>Manado</b> , Sulawesi Utara	410,481
3	<b>Palu</b> , Sulawesi Tengah	342,754
4	<b>Kendari</b> , Sulawesi Tenggara	289,966
5	<b>Gorontalo</b> , Gorontalo	180,127
6	<b>Bitung</b> , Sulawesi Utara	175,137
7	<b>Palopo</b> , Sulawesi Selatan	152.703
8	<b>Baubau</b> , Sulawesi Tenggara	136,991
9	<b>Parepare</b> , Sulawesi Selatan	132,048
10	<b>Kotamobagu</b> , Sulawesi Utara	108,794

Sumber: <https://jefliandersanganda.wordpress.com/2015/04/06/urutan-kota-terbesar-di-sulawesi/>

Jumlah hotel yang berada di Sulawesi di kutip dari Badan Pusat Statistik tahun 2015, data menunjukkan bahwa hotel yang terdapat di Sulawesi sebanyak 149 dan pengunjung yang datang untuk wilayah Sulawesi sebanyak 6,837 orang per hari. (<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1373>)

**Sulawesi Tengah** adalah sebuah provinsi di bagian tengah Pulau Sulawesi, Indonesia. Ibu kota provinsi ini adalah Kota Palu. Luas wilayahnya 61.841,29 km<sup>2</sup>, dan jumlah penduduknya 2.831.283 jiwa (2014). Sulawesi Tengah memiliki wilayah terluas di antara semua provinsi di Pulau Sulawesi, dan

memiliki jumlah penduduk terbanyak kedua di Pulau Sulawesi setelah provinsi Sulawesi Selatan.

**Tabel 1.2 Jumlah Populasi di Sulawesi Tengah**

Tahun	1971	1980	1990	1995	2000	2010
Jumlah penduduk	▲ 913.662	▲ 1.289.635	▲ 1.711.327	▲ 1.938.071	▲ 2.218.435	▲ 2.635.009

Sumber: [https://id.wikipedia.org/wiki/Sulawesi\\_Tengah](https://id.wikipedia.org/wiki/Sulawesi_Tengah)

**Palu** adalah IbukotaProvinsiSulawesi Tengah, Indonesia merupakan kota yang terletak di Sulawesi Tengah. Berbatasan dengan Kabupaten Donggala di sebelah barat dan Utara, Kabupaten Sigi di sebelah selatan, dan Kabupaten Parigi Moutong di sebelah timur. Kota Palu merupakan kota lima dimensi yang terdiri atas lembah, lautan, sungai, pegunungan, dan teluk. Koordinatnya adalah 0,35 – 1,20 LU dan 120 – 122,90 BT. Kota Palu dilewati oleh garis Khatulistiwa. Penduduk Kota Palu berjumlah 342.754 jiwa (2012). Pada saat ini, terdapat 32 hotel yang ada di kota Palu. Hotel tersebut terdiri dari hotel berbintang maupun hotel tidak berbintang. (<http://daftarnamahotel.blogspot.co.id/2014/07/daftar-hotel-di-palu.html>)

Di daerah Palu ini cukup banyak yang membuka usaha perhotelan dari kelas melati sampai yang berbintang empat. Palu adalah kota yang mulai berkembang dan termasuk kota pariwisata juga. Salah satu usaha perhotelan yang ada di kota Palu adalah Hotel Swiss-Belhotel Silae. Hotel ini terletak di Jln. Malonda No. 12 dan termasuk hotel yang berbintang empat. Hotel Swiss-Belhotel Silae harus bisa bersaing dalam merebut dan mempertahankan konsumen apabila tetap ingin bertahan dalam persaingan di bisnis perhotelan ini. Oleh karena itu Hotel Swiss-Belhotel Silae harus selalu berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan menjaga performance hotel dengan baik serta selalu menciptakan hubungan yang baik antara karyawan dengan pelanggannya. (Pemilik Hotel Swiss-Belhotel Silae, 2015)

Hotel ini berdiri pada tahun 2008 di bawah PT. Silae Mandiri Pratama dan sampai sekarang sudah beroperasi lebih dari 7 tahun. Hotel bintang empat ini merupakan hotel yang lokasinya terletak sedikit jauh dari keramaian kota, sehingga bagi pelanggan yang ingin menikmati suasana alam maka hotel ini cocok untuk menjadi pilihan pelanggan. Hotel ini juga terletak di pinggir pantai, dimana

ada beberapa jenis tipe kamar yang terhubung dengan laut. Hotel ini terletak di jalan dimana masyarakat pasti harus melalui Hotel Swiss-Belhotel Silae untuk menuju ke berbagai tempat wisata, meliputi Pantai Talise, Pantai Tanjung Karang Donggala, Sinkhole Presentasi Donggala, Pantai Taman Ria, Desa Dombu, dan Taman Nasional Lore Lindu. (Pemilik Hotel Swiss-Belhotel Silae, 2015)



**Gambar 1.1 Hotel Swiss-Belhotel Silae Palu**

Hotel ini memiliki kamar sebanyak 126 kamar ini juga siap melayani pengunjung dengan memberikan kenyamanan dan kemudahan dengan fasilitas hotel bintang empat yang khusus disediakan bagi para tamu hotel. Harga per kamarnya disesuaikan dengan kelasnya masing-masing, yaitu berkisar antara Rp. 1,738,000 s/d Rp. 4,117,000. Dari kelas *Deluxe* hingga *Grand Suite* disertai dengan fasilitas kamarnya, seperti : *Air conditioner, Satellite TV, safety deposit box, mini refrigerator, coffee and tea making, hair dryer, bath up*, layanan laundry, fasilitas antar jemput bandara. Sedangkan fasilitas lainnya yang tersedia adalah *Lounge Bar, Restaurant & Café, Business Centre, Karoke & Club, Swimming Pool, Fitness Centre, Spa & Massage, Mini Mart, dan Meeting Room*. (Swiss-Belhotel Silae, 2016)

**Tabel 1.3 Rata-rata Pendapatan Swiss-Belhotel Silae per Tahun**

Tahun	Pendapatan
2010	Rp. 22.000.000.000,-
2011	Rp. 24.000.000.000,-
2012	Rp. 25.000.000.000,-
2013	Rp. 25.000.000.000,-
2014	Rp. 25.500.000.000,-
2015	Rp. 26.000.000.000,-

Sumber: *Net Income* data pemilik Swiss-Bellhotel Silae Palu (2016)

Dari tabel pendapatan Swiss-Belhotel Silae dalam 6 tahun terakhir diatas, dapat diketahui bahwa setiap tahun pendapatan dari Swiss-Belhotel Silae semakin meningkat. Jumlah peningkatan pendapatan dari Swiss-Belhotel Silae memang tidak menunjukkan angka yang sangat tinggi, namun dengan adanya peningkatan pendapatan yang didapatkan oleh Swiss-Belhotel Silae, membuktikan bahwa Swiss-Belhotel Silae dapat mempertahankan kualitas pelayanannya dari tahun ke tahun.(Pemilik Hotel Swiss-Belhotel Silae, 2015)

Dengan adanya perubahan dalam lingkungan dan adanya perubahan perilaku manusia, maka semakin mendorong bertambahnya kebutuhan pemakaian jasa hotel. Semakin bertambahnya permintaan akan pemakaian jasa hotel ini mendorong para pengusaha dibidang jasa perhotelan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Swiss-Belhotel Silae merupakan salah satu alat pengusaha yang termasuk dalam sarana pariwisata yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya. Perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk memahami perilaku pelanggan dan hal-hal yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.(Pemilik Hotel Swiss-Belhotel Silae, 2015)

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi nilai kepuasan dari pelanggan jasa, seperti halnya untuk usaha di bidang perhotelan yang dijalankan oleh Swiss-Belhotel Silae yang disebut dengan dimensi kepuasan. Dimensi kepuasan itu sendiri, terdiri dari dimensi *tangible* yaitu tampak luar gedung hotel dan tampak dalam gedung hotel (interior bangunan hotel), dimensi *reliability* yang meliputi kemampuan karyawan hotel untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan hotel, dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan para karyawan hotel untuk memberikan bantuan bagi para pelanggan, dimensi *assurance* meliputi tata krama dan sopan santun dari para karyawan untuk membangkitkan rasa kenyamanan serta kepuasan dari para pelanggan, serta dimensi *emphaty* meliputi rasa kepedulian dan perhatian yang diberikan secara pribadi dari karyawan kepada pelanggan. Kelima dimensi yang telah disebutkan di atas merupakan dimensi yang disumbangkan oleh Parasuraman (1998), yang disebut *service quality*, dimana

*service quality* ini merupakan alat untuk mengukur kualitas pelayanan. (<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html>)

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima, Parasuraman (1998) dalam Lupiyoadi (2009). *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, (Wyckof dalam Wisnalmawati (2005).

Dengan demikian, maka pihak perusahaan harus memperhatikan hal tersebut yaitu dengan menyesuaikan atau bahkan melakukan pelayanan yang dapat melebihi ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan bisa sesuai dengan ekspektasi dari pelanggan.

Hotel merupakan perusahaan jasa yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal sementara ketika berada jauh dari rumah, namun hotel juga bisa menjadi tempat tujuan untuk mendapatkan hiburan disaat pelanggan mengalami kejenuhan. Meskipun penampakan gedung hotel serta fasilitasnya sangat menunjang, akan tetapi apabila tidak disertai dengan pelayanan yang memuaskan, maka pelanggan tetap saja tidak akan merasa puas. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sangatlah penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan.

Penelitian ini memilih Hotel Swiss-Belhotel Silae sebagai objek yang diteliti dengan alasan bahwa hotel ini merupakan usaha yang dimiliki oleh orang tua saya dengan demikian ini akan mempermudah penulis untuk melakukan penelitian terhadap objek yang telah dipilih.

Berdasarkan pemaparan fenomena dan teori yang telah dikemukakan, maka peneliti mengajukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan,

Kualitas Produk, Nilai Yang Dirasakan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minta Kunjung Ulang Pada Swiss-Belhotel Silae Palu.

## **1.2 Batasan Masalah**

Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, nilai yang dirasakan, inovasi, promosi serta kepuasan pelanggan yang berdampak pada kunjungan ulang di Swiss-Belhotel Silae Jl. Malonda Palu. Pengujian terhadap model yang sudah diteliti. Adapun karakteristik responden yang diteliti sebagai berikut: responden berdomisili di Palu, responden pernah melakukan kunjungan lebih dari dua kali terhadap Swiss-Belhotel Silae dalam kurun waktu 6 bulan, pria dan wanita dengan batasan umur 17-60 tahun (Kotler & Amstrong, 2009). Penelitian ini dilakukan di Palu dengan asumsi bahwa kota Palu sebagai kota yang mulai berkembang dengan berbagai tempat wisata yang menarik.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan berbagai sumber atau artikel yang dijelaskan diatas perlu diadakan suatu penelitian tentang minat kunjungan ulang pelanggan terhadap “Swiss-Belhotel Silae” ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa yang mendasari minat kunjungan ulang terhadap Swiss-Belhotel Silae Palu.

Oleh karena itu studi ini bermaksud untuk mengetahui hubungan antara pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang di Swiss-Belhotel Silae Palu. Dengan demikian permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Swiss-Belhotel Silae Palu?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Swiss-Belhotel Silae Palu?
3. Apakah nilai yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Swiss-Belhotel Silae Palu?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang di Swiss-Belhotel Silae Palu?



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menemukan data empiris mengenai pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Swiss-Belhotel Silae Palu.
2. Menemukan data empiris mengenai pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Swiss-Belhotel Silae Palu.
3. Menemukan data empiris mengenai pengaruh dari nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan di Swiss-Belhotel Silae Palu.
4. Menemukan data empiris mengenai pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang di Swiss-Belhotel Silae Palu.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini akan membantu untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Beli Ulang. Penelitian ini juga membantu menjelaskan hubungan antara pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasakan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi referensi dan acuan penerapan teori di industri, serta berbagai referensi dan acuan penerapan teori di industri, serta sebagai referensi untuk bidang penelitian yang relevan.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini akan berguna bagi pemilik Swiss-Belhotel Silae Palu karena penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen, khususnya apabila ada unsur Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasakan, dan Kepuasan Pelanggan, serta Minat Beli Ulang. Penelitian ini juga akan berguna bagi semua orang yang ingin memulai usaha baru menjadi *entrepreneur* terutama yang mencoba untuk mendirikan usaha. Skripsi ini akan membantu pemilik usaha perhotelan dengan memberikan beberapa informasi tentang pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai yang Dirasakan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai teori kualitas produk, kualitas layanan, nilai yang dirasakan, Kepuasan pelanggan, minat beli ulang, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian dan bagan alur berpikir.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data secara statistic deskriptif, hasil pengujian kualitas data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan.

### **BAB V : KESIMPULAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian, implikasi, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.