

BAB I

PENDAHULUAN

Latar belakang

Perkembangan pada Hotel Arista Palembang mempunyai fenomena dimana harga yang diberikan pihak hotel lumayan tinggi akan tetapi kualitas dan fasilitasnya sesuai dengan harga yang diberikan sehingga banyak konsumen yang sering datang ke Hotel Arista dan peminatnya pun tak banyak juga dari para kalangan artis dan pejabat-pejabat tinggi, dan juga Hotel Arista terletak di tengah-tengah kota dan berdekatan dengan mall Palembang icon dimana tempat untuk berbelanja maka dari ini Hotel Arista hampir tak pernah sepi dan pelayanan staf nya yang sangat ramah dan makanan yang enak-enak membuat konsumen selalu datang ke Hotel Arista Palembang. Dalam kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Kotler sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.¹ harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli suatu produk.

Harga dapat didefinisikan sebagai alat tukar, hal ini seperti yang dikemukakan oleh William J. Stanton terjemahan Y. Yamanto di kutip dari Laksana bahwa “harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah

¹Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas (Jakarta: Indeks; 2007) hlm. 32

beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya, harga juga dapat membantu para konsumen untuk memutuskan mengalokasikan daya belinya pada berbagai jenis barang atau jasa.

Selain itu juga ada kualitas pelayanan dan fasilitas hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh perusahaan yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan dengan baik oleh perusahaan yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan hiburan. Hotel merupakan salah satu tempat bisnis dan hiburan yang sedang dinikmati oleh masyarakat saat ini karna memiliki fasilitas yang banyak contohnya seperti tempat 1000 coffe untuk bisa dijadikan tempat berbicara untuk mengobrolkan tentang bisnis dan lain-lain, ada juga tempat berenang yang sudah tersedia dengan air panas maupun dingin selain itu juga ada tempat , SPA, dan tempat fitness untuk hiburan bersama keluarga, dan itu semua bisa dinikmati oleh pelanggan dengan sesuai kebutuhan pelanggan agar Hotel Arista dapat mempertahankan, memelihara, dan meningkatkan fasilitas yang sudah ada

Tercatat jumlah pengunjung Hotel Arista Palembang periode 2015-2018. Berikut disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah pengunjung Hotel Arista Palembang
Periode 2015 – 2018

Tahun	Jumlah
2014	2134
2015	2633
2016	3115
2017	3203
2018	3603

Sumber. Hotel Arista Palembang.

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa jumlah pengunjung tahun Hotel setiap tahunnya sangat baik dan walaupun di tahun 2014-2015 memiliki kecenderungan turun karena salah satu faktor yang menciptakan fasilitas yang belum terlalu banyak dan membuat pelanggan memilih tempat lainnya hal ini yang menyebabkan turun naik jumlah pelanggan di hotel, tetapi di tahun 2016-2018 bisa kita liat jumlah pelanggan di hotel Arista semakin menaik karna fasilitas mereka sudah banyak dibuat agar kebutuhan pelanggan bisa dapat terpenuhi dan memilih tempat hiburan, menginap, dan berbisnis di Hotel Arista Palembang.

Di indonesia Harga, kualitas Pelayanan dan Fasilitas telah mendapat perhatian para peneliti, sehingga terdapat beberapa peneliti yang melakukan kajian mengenai hubungan maupun pengaruhnya satu sama lain. Dengan demikian

terdapat research gap untuk beberapa variabel pada penelitian terdahulu baik yang berpengaruh positif dan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, yaitu :

Tabel 1.1

Research gap

Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan	Rendy Gulla, Sem George oroh, Ferdy Roring (2013) dan Anandhitya Bagus Arianto
	Tidak dapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	Ni Putu Cempaka Dharmadewi (2012) Atmaja dan Suwarni (2013)

Sumber: Dikumpulkan Dari Berbagai Sumber, 2019

Pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian Rendy Gulla, Sem George Oroh, Ferdy Roring dan Anandhitya, Bagus Arianto menunjukkan hasil penelitian bahwa ada pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja dan Suwarni bahwa penelitiannya menunjukkan adanya tidak dapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1.2

Research gap

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

	Hasil penelitian	Peneliti
Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Dessica Dinar Sari (2016), Kurniasi (2012), Rahmat Muliawan (2012)
	Tidak dapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Marlina T dan Herman Sjahruddin (2016)

Sumber: Dikumpulkan Dari Berbagai Sumber, 2019

Berdasarkan tabel di atas, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diteliti oleh Dessica Dinar Sari, Kurniasi dan Rahmat Muliawan berpengaruh positif sedangkan yang diteliti oleh Marlina T dan Herman Sjahruddin yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1.3

Research gap

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan	Terdapat pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan pelanggan	Yunus, Budianto (2012) dan Indra Lufi Sofyan (2013)
	Tidak dapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan	Nalla (2013) dan Zeithaml, Bitner (2014)

Sumber: dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Yunus, Budianto dan Indra Lutfi Sofyan dalam penelitian menunjukkan terhadap pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hal tersebut sangat bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Naila dan Zeithaml, Bitner bahwa penelitiannya menunjukkan tidak dapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian diatas mengenai latar belakang yang telah dipaparkan maka penelitian ini difokuskan untuk mengetahui kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang sebagai objek penelitian ini. Adapun judul penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Arista Palembang”**.

Rumusan masalah

Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang ?

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang ?

Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang ?

Bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang ?

Batasan masalah

Penulis dalam hal ini membatasi masalah produktivitas kerja karyawan yang berhubungan dengan pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas, sehingga masalah yang diteliti hanya sekitar pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap produktivitas kerja karyawan di suatu perusahaan.

Harga, membatasi bahwa harga suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok.

Kualitas pelayanan, pembatasannya yaitu bahwa setiap karyawan harus mempunyai rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan agar pelanggan merasa senang,nyaman dengan kualitas pelayanan kita.

Fasilitas,pembatasannya yaitu untuk mengembangkan karyawan agar terampil, terdidik dan terlatih secara professional serta siap pakai untuk bidangnya masing-masing.

Tujuan penelitian

Untuk mengetahui pengaruhnya harga, terhadap kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang

Untuk mengetahui pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang

Untuk mengetahui pengaruhnya fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang

Untuk mengetahui pengaruhnya harga,kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Hotel Arista Palembang

Manfaat penelitian

Bagi penulis

Sebagai upaya mendapatkan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam penelitian tentang ekonomi sumber daya manusia

Sebagai sarana dan pengetahuan dalam penelitian ini agar kita tahu apa saja yang akan kita lakukan dalam menjadi karyawan yang baik di tempat kerja Hotel Arista Palembang.

Bagi perusahaan

Sebagai bahan untuk memberikan motivasi lebih bagi pegawai agar pegawai tetap bekerja dengan lebih baik

Sebagai contoh yang jelas dalam mengenai harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan dalam bekerja

Sistematika Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya akan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas variabel penelitian dan definisi operasionalnya, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan sertamode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dalam penelitian, saran-saran yang diberikan kepada objek penelitian untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi tersebut, dan saran-saran penelitian yang akan datang.

