

**ANALISIS PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DALAM MENGINAP DI HOTEL PONDOK SARI 2  
TAWANGMANGU**

**Skripsi**

**Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat  
Guna mencapai Gelar Sarjana S-I  
Program Studi Pendidikan Akuntansi**



**Disusun oleh:**

**EKA KURNIAWATI**

**NIM: A 210050173**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era pembangunan yang semakin berkembang, pertumbuhan ekonomi dan industri telah banyak mengalami kemajuan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus dapat memberikan kepada pelanggan barang atau jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi dengan mutu lebih baik, harga lebih murah, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya.

Dalam dunia bisnis apabila suatu perusahaan tidak dapat menyusun strategi bisnis dan strategi pemasaran dengan tepat, maka akan mengalami kekalahan dalam bersaing dimana strategi pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dapat dilakukan oleh para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan untuk memperoleh keuntungan, salah satu aspek penting dalam pemasaran adalah mendorong calon konsumen untuk mengingat. Intinya perusahaan harus dapat menciptakan customer value yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing, hal itu dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berkembangnya hotel-hotel berbintang saat ini diikuti juga munculnya tempat-tempat penginapan modern, yang salah satunya adalah Hotel Pondok Sari 2 yang bertempat di Tawangmangu, daerah pariwisata Grojogan sewu, yang senantiasa ingin memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya, misalnya kamar VIP yang dilengkapi dengan penghangat ruangan, serta beberapa kamar yang menghadap ke pemandangan alam serta kebersihan, kelancaran air, kenyamanan, harga dan kualitas. Pelayanan yang baik terhadap konsumen dan memuaskan merupakan misi utama bagi sebuah hotel dimana kepuasan konsumen menjadi sorotan utama bagi banyak perusahaan-perusahaan dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan. Promosi kualitas jasa yang ditawarkan dengan harga murah didukung dengan fasilitas juga menjadi modal utama untuk menarik kepuasan konsumen dalam menginap.

Konsumen dalam menginap juga mempertimbangkan dan memilih lokasi yang akan dikunjungi. Lokasi yang strategis apalagi lebih dekat dengan area wisata yang akan dikunjungi lebih menguntungkan karena selain pemandangan indah, jika akan ke area wisata lebih dekat yang secara tidak langsung akan mempengaruhi konsumen dalam menginap.

Berdasarkan penelitian yang sudah-sudah mengenai harga diambil kesimpulan bahwa dengan harga yang relatif kecil atau dibawah harga standar yang ditawarkan kepada konsumen, ternyata banyak perusahaan yang mengalami keuntungan dari segi penjualan. Tetapi, semua itu didasarkan pada

kualitas produknya. Biasanya, perusahaan yang menjalankan usaha dibidang manufaktur tidak terlalu menfokuskan diri pada kegiatan-kegiatan yang sering melibatkan orang banyak, antara produsen dan konsumen.

Dimiyati mendefinisikan hotel sebagai “suatu bangunan atau sebagai bangunan yang disediakan untuk setiap orang yang menginap, maka dia dapat memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran”. (Dimiyati, 1992 : 28).

Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada dihotel, meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist, bell boy, room service, security, cleaning, service*, dan lain-lain. Alasannya mengapa penulis memilih harga dan pelayanan sebagai fariabel bebas adalah karena penulis ingin melihat seberapa jauh harga dapat berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menginap di hotel, baik sebelum menginap maupun setelah menginap. Juga jauh pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel akan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menginap di hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul : **“Analisis Pengaruh Harga, Fasilitas dan Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen dalam Menginap di Hotel : Studi kasus pada “Hotel Pondok Sari 2 Tawangmangu”**

## **B. Pembatasan Masalah**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menginap di hotel. Menurut Engel Blac will dan miniard, (1995 : 257) periklanan, lokasi, kualitas, harga, personel, fasilitas, pelayanan, sifat pelanggan, promosi, penjualan, pelayanan, merupakan faktor penting untuk menghasilkan minat dan respon dari konsumen dalam kepuasan menginap. Peneliti membatasi hanya pada faktor harga ( $X_1$ ) yaitu tingkat harga per malam, harga kamar VIP, moderate dan harga kamar sedang, fasilitas ( $X_2$ ) yaitu meliputi adanya pengangas ruangan, tempat parkir yang bersebelahan dengan kamar, halaman yang luas restoran dan tempat bermain anak-anak, pelayanan ( $X_3$ ) yang ditentukan melalui keramahan dan kesopanan, terhadap keputusan konsumen dalam menginap di hotel Pondok Sari 2 Tawangmangu.

## **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah pernyataan yang lengkap dan terinci mengenai ruang lingkup masalah yang teliti berdasarkan batasan masalah. Dari latar belakang yang menulis uraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang diteliti sebagai berikut :

1. Apakah harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menginap di hotel ?
2. Apakah fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menginap di hotel ?
3. Apakah pelayanan merupakan faktor yang paling dominan didalam keputusan konsumen dalam menginap di hotel ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian tidak akan pernah lepas dari suatu tujuan karena dalam menentukan tujuan merupakan langkah awal yang ditempuh dalam pelaksanaan penelitian sehingga dapat menyusun suatu penulisan yang terencana dan terarah.

##### **Tujuan dari penelitian ini adalah :**

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dalam menginap di Hotel Pondok Sari 2 Tawangmangu ?
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menginap di Hotel Pondok Sari 2 Tawangmangu ?
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen dalam menginap di Hotel Pondok Sari 2 Tawangmangu ?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan bermanfaat bagi pihak hotel, Universitas Sanata Dharma dan bagi penulis sendiri.

1. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak hotel di dalam meningkatkan banyaknya tamu yang menginap, dengan cara memberikan harga yang disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

2. Bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa Muhammadiyah Surakarta

### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat berguna bagi penulis untuk menerapkan teori yang sudah diterima di bangku kuliah, dalam hal ini menjadi menarik karena yang diteliti adalah perusahaan, khususnya perusahaan perhotelan.

## F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai skripsi yang akan penulis susun, maka akan dikemukakan sistematika sebagai berikut :

### **Bagian awal**

Bersisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman penegasan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, abstraks.

### **Bagian Isi**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang pengertian pemasaran, perilaku konsumen, harga, fasilitas, pelayanan kepuasan konsumen, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pengertian metode penelitian jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel dan sampling, teknik pengumpulan data, pengujian hipotesis.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil uji coba nagket, profil responden, uji validitas dan realibilitas data, pengujian hipotesis dan pembahasan

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.