

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha yang semakin dinamis dan maju membuat pelaku usaha menjadi semakin melebarkan sayap untuk mengembangkan usahanya. Salah satu yang menjadi perhatian usaha jasa adalah perhotelan. Hampir setiap daerah pasti ada bisnis perhotelan ditambah dengan hotel yang semakin kuat dan memiliki prospek yang tinggi di Indonesia, para investor semakin tertarik dalam menginvestasikan dananya untuk bisnis perhotelan. Apalagi Solo mencanangkan kota MICE (*Meeting, Incentive, Conference, dan Exhibition*) sejak 2013 yang didukung oleh pemerintah kota dengan mengembangkan Kota Bengawan sebagai satu dari 10 destinasi potensial untuk pariwisata. Ini membuat bisnis perhotelan yang ada di solo menjadi semakin memiliki prospek yang tinggi.

Perkembangan yang dilakukan cukup menjanjikan dengan Alana yang berada diperbatasan kota solo yang berjalan kearah solo membutuhkan waktu  $\pm$  10 menit akan memberikan efek juga dengan adanya wacana kota MICE. Hotel bintang empat plus yang berlokasi di Jl. Adi Sucipto menjanjikan pengalaman special kepada tamunya melalui fasilitas yang dimiliki. Menurut General Manajer Alana & *Convention Centre hotel* yang dikelola Archipelago International Indonesia memiliki bangunan 11 lantai dengan 247 kamar dengan terdapat spa, pusat kebugaran dan kolam renang

dengan air hangat. Konsep bangunan yang dimiliki adalah modern dengan interior yang elegan. Dia menyampaikan hotel ini merupakan *city hotel* sehingga segmen yang ingin dibidik adalah pebisnis, perusahaan, dan pemerintah yang mengadakan pertemuan bisnis, seminar, *workshop*, dan lainnya. Meski begitu, pihaknya juga menasar kalangan keluarga. Oleh karena itu, hotel ini memiliki *ballroom* yang mampu menampung 1.200 orang yang juga bisa digunakan untuk *wedding*.

Berdirinya hotel Alana tersebut tidak lepas dari pelayanan menjadi faktor penting dalam perusahaan jasa untuk memberikan kepuasan konsumen. Pada dasarnya yang menjadi tujuan utama suatu perusahaan jasa adalah kepuasan konsumen. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000 : 42).

Faktor yang menjadi lebih penting dalam menentukan kepuasan konsumen berikutnya adalah Harga. Harga menjadi penting karena salah satu faktor penting dalam perusahaan untuk mendapatkan laba. Setiap pelaku usaha berusaha menetapkan harga yang terjangkau agar dapat lebih unggul dari pesaingnya. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok dipasar. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang dan jasa itu. Dalam bisnis yang berbentuk jasa apalagi dalam perhotelan biasanya disesuaikan dengan harga yang diberikan dikarenakan semakin tinggi harga

yang diberikan maka akan semakin banyak fasilitas yang akan diberikan dari sisi pelayanan hotel tersebut.

Selain kualitas pelayanan dan harga pada jasa perhotelan juga memerlukan lokasi yang baik dan tentunya strategis. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan lokasi yang dekat dengan fasilitas transportasi serta mudah ditemukan atau mudah dicapai akan berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan. Keberadaan lokasi yang mudah dijangkau akan menjadi pertimbangan dan faktor pendorong seorang konsumen untuk menginap. Sesuai dengan pendapat (Swasta dan Handoko, 2000 : 119) tentang strategi pemasaran yang selalu berkembang sejalan dengan gerak perusahaan dan perubahan lingkungan pemasarannya serta perubahan perilaku konsumen yang membeli. Pemilihan lokasi yang strategis merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas jasa, lokasi erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Lokasi berhubungan dengan dimana perusahaan harus melakukan operasi (Lupiyoadi, 2000). Faktor – faktor lokasi meliputi sentralis, visibilitas, lalu lintas, lingkungan, dan kompetisi.

Pembangunan tersebut tidak lain hanya untuk memberikan kepuasan konsumen agar tercipta hubungan yang baik antara konsumen dengan perusahaan tersebut. Pada dasarnya yang menjadi tujuan utama suatu perusahaan jasa adalah kepuasan konsumen. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler,

2000 : 42). Dalam dunia bisnis perhotelan kepuasan konsumen menjadi hal yang utama karena konsumen akan menjadi lebih sensitif bila harapan yang diinginkan konsumen tidak sesuai dari segi pelayanan. Apabila konsumen dalam menggunakan jasa hotel Alana terpenuhi ekspektasinya maka akan merasa puas dan tidak akan segan-segan datang kembali.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Alana yang merupakan Jl. Adi Sucipto, Colomadu Karanganyar, Blulukon, Colomadu, Kota Surakarta, *Central Java* 57174. Hotel tersebut terletak diperbatasan Solo-Karanganyar. Hotel ini dianggap letaknya strategi karena apabila ke Bandara Internasional Adi Sumarmo Solo hanya 15 menit, ke Solo Square 10 menit, ke Solo Paragon atau Solo Gran Mall 20 menit dan dekat dengan area bisnis utama di tengah kota, pusat perbelanjaan, dan atraksi wisata warisan bersejarah. Hotel Alana & *Convention Center* juga merupakan hotel berbintang lima dengan 247 kamar termasuk suite yang mewah dengan fasilitas MICE berupa sebuah Ballroom dan 5 ruang pertemuan.

Hal ini menjadi sebuah objek penelitian yang dianggap menarik untuk diteliti dikarenakan hotel yang memiliki letak strategis, kualitas pelayanan yang baik dan harga yang dianggap terjangkau mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Sehingga latar belakang yang dijelaskan diatas, peneliti menulis judul dengan **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Alana Surakarta”**.

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di latar belakang maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Hotel Alana Surakarta?
2. Apakah Harga mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Hotel Alana Surakarta?
3. Apakah Lokasi mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Hotel Alana Surakarta?

**C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan Membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Alana Surakarta?
2. Untuk Menganalisis dan Membahas Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Alana Surakarta?
3. Untuk Menganalisis dan Membahas Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Alana Surakarta?

**D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat maupun kontribusi baik secara teoritis dan secara praktis adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Penulis, melalui penelitian ini mampu memberikan pengembangan terhadap ilmu pengetahuan.

- b. Bagi peneliti lain, dapat memberikan tambahan pengetahuan dan untuk penelitian yang lebih mendalam dengan menggunakan variabel ini.
- c. Bagi Pembaca, penelitian ini memberikan kontribusi dalam menambah wawasan maupun pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen di Hotel Alana Surakarta.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Hotel Alana

Melalui penelitian untuk memberikan kontribusi dalam melakukan evaluasi pada hotel tersebut agar dapat meningkat dari segi kualitas pelayanan, pemilihan lokasi, dan menentukan harga yang sesuai dengan segmennya sehingga harapan konsumen mampu terealisasi dengan baik atau mendapatkan kepuasan .

## **E. Sistematika Penelitian**

Agar penulisan ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan disusun sistematika penulisan yang disajikan dalam lima bab yaitu :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka berfikir

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, metode analisis data.

## **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi deskripsi responden, analisa data dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan, serta saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**