BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang sangat kompleks karena pariwisata bersifat multidimensi, baik fisik, sosial budaya, ekonomi dan politik. Selain itu kegiatan pariwisata sebagai kegiatan matarantai akan melibatkan berbagai sektor dan lembaga yang terkait. Berkembangnya sektor pariwista di suatu negara akan menarik sektor lain untuk berkembang pula karena produk-produknya diperlukan untuk menunjang industri pariwisata, seperti sektor pertanian, peternakan, perkebunan, kerajinan rakyat, peningkatan kesempatan kerja dan lain sebagainya.

Kecenderungan perkembangan dunia pariwisata mulai mengarah pada konsep pariwisata lingkungan *(ecotourism),* dimana keaslian potensi kekayaan alam dan peran serta masyarakat setempat dibutuhkan. Indonesia yang merupakan negara yang memiliki potensi kekayaan alam yang berlimpah ruah mempunyai peranan sangat penting bagi perkembangan kepariwisataan terutama wisata alam (Susilowati dan Salma, 2004).

Di sisi lain, era global masa kini memungkinkan terjadinya mobilisasi manusia dengan lebih mudah. Hal tersebut kemudian berimbas pada semakin mudah dan derasnya pertukaran informasi yang terjadi. Perubahan yang diiringi dengan pesatnya perkembangan teknologi tersebut kemudian mengundang perhatian berbagai sektor industri untuk

memanfaatkan informasi dan komunikasi demi mengangkat performa mereka, termasuk dalam sektor pariwisata.

Setiap daerah di Indonesia memiliki potensi wisata yang beragam dikarenakan kondisi alam di setiap daerah di Indonesia berbeda-beda. Dalam pengelolaannya pun disesuaikan dengan potensi wisata yang ada di daerah tersebut.

Daerah wisata harus memiliki daya tarik untuk menarik minat wisatawan berkunjung ke daerah tersebut. Beberapa syarat suatu daerah untuk menjadi kawasan wisata antara lain, daerah itu harus mempunyai obyek wisata yang berbeda dengan apa yang dimiliki oleh daerah lain dan mempunyai fasilitas rekreasi yang membuat pengunjung betah tinggal lebih lama dan berharap pengunjung tersebut bisa kembali lagi. Kesediaan untuk menyampaikan suatu produk/jasa pada teman,keluarga dan kolega adalah salah satu indikator terbaik untuk mengukur loyalitas, karena pengorbanan konsumen dalam membuat rekomendasi ini tanpa ada yang membayarnya. Pada saat konsumen memberikan petunjuk/rekomendasi, pada dasarnya pengunjung mengindikasikan telah menerima lebih nilai ekonomi dari sebuah jasa tersebut.

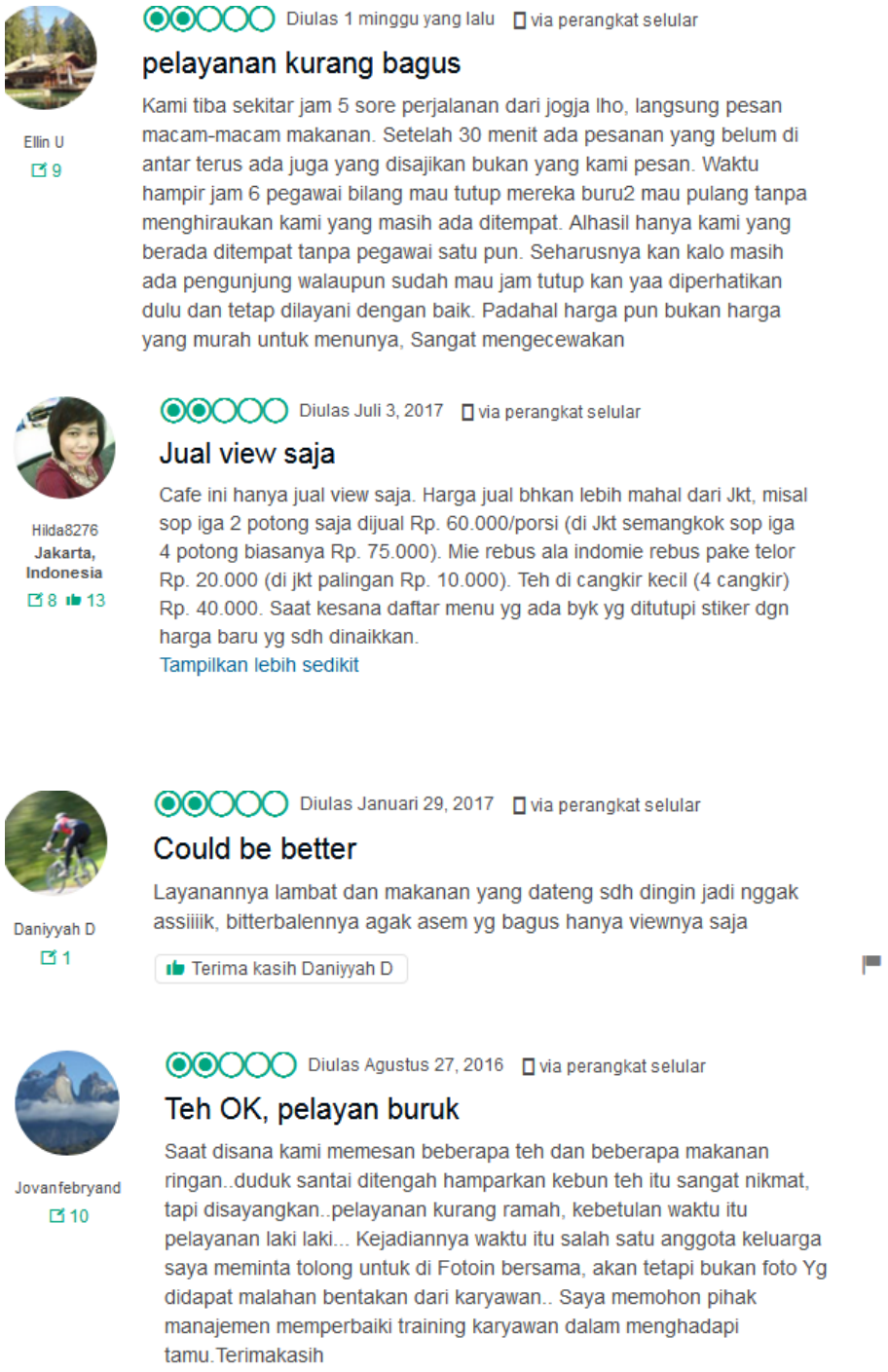
Wisata Karanganyar memang semakin hari semakin banyak sekali bermunculan tempat-tempat wisata atau destinasi yang sangat menarik untuk dikunjungi. Selain destinasi wisata alam terdapat juga wisata kuliner yang tidak kalah menarik untuk dikunjungi oleh para wisatawan yaitu “Ndoro Donker Tea House”.

Ndoro Donker Tea House yang terletak di kawasan Tawangmangu, berada di kaki gunung Lawu ini menyajikan konsep ngeteh yang berbeda yaitu menampilkan konsep dengan bangunan jaman dulu yang berarsitekstur Belanda.

Sebelum menjadi rumah teh seperti sekarang ini, Ndoro Donker merupakan rumah dari kepala kebun teh Kemuning milik perkebunan Belanda. Rumah ini didirikan pada tahun 1700-an. Dulunya rumah ini merupakan tempat tinggal dari kepala kebun teh milik PT Rumpun Sari. Karena sudah lama tidak dihuni pada tahun 2011 rumah ini dijadikan Rumah Teh Ndoro Donker.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner bukan hanya produk yang harus diperhatikan tetapi kualitas pelayanan juga sangat mempengaruhi dalam bidang penjualan. Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam kualitas layanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,dan Emphaty*.

Dapat dilihat dari gambar 1.1 bahwa Ndoro Donker harus melakukan perbaikan dalam bidang pelayanan melalui ulasan para konsumen.



Gambar 1.1
Ulasan para konsumen Rumah Teh Ndoro Donker
Tahun 2016-2018

Suber : https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g12564917-d4297059-Reviews-Ndoro_Donker_Tea_House-Karanganyar_Central_Java_Java.html

Semakin tingginya tingkat persaingan akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita kepada orang lain. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan akan jauh lebh efektif bagi keberlangsungan bisnis. Konsep dari kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas saling berhubungan satu dengan yang lain. Secara teoritis dalam prosesnya dapat memberikan acuan pada penelitian ini, dimana kualitas layanan mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan (Aryani dan Rosinta, 2010).

Hal ini sangat penting untuk dilakukan mengingat bahwa konsumen akan melakukan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga dampaknya mereka tidak akan melakukan pembelian ulang ataupun merekomendasikan ke teman atau saudaranya.

Dari uraian diatas maka diajukan sebuah penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam**

Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Rumah Teh Ndoro Donker Kemuning Karanganyar".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada rumah teh Ndoro Donker ?
2. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung pada rumah teh Ndoro Donker ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan rumah teh Ndoro Donker.
2. Mengetahui apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung rumah teh Ndoro Donker.
3. Mengatahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda yaitu :

1. Manfaat Teoritis
   a. Bagi peneliti

      Memberikan wawasan pengetahuan penulis mengenai kualitas pelayanan,kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

   b. Bagi Peneliti lain

      Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam melakukan penelitian yang sejenis dalam waktu dan tempat yang berbeda,serta menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualiatas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas pada Rumah Teh Ndoro Donker.

   c. Bagi Pembaca

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam sumbangan konseptual bagi perkembangan ilmu manajemen dan menambah wawasan mengenai bagaimana membentuk loyalitas melalui kepuasan konsumen Rumah Teh Ndoro Donker.

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Pengelola

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak Manajer Rumah Teh Ndoro Donker untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen agar konsumen

berkunjung kembali, sehingga pihak manajer dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini akan disajikan secara sistematika sedemikian rupa, sehingga apa yang penulis kemukakan dapat dipahami dengan mudah.

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sitematika penulisan.

BAB II TINJAUA PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam mengnalisis rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan metode penelitian yang terdiri dari objek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan gambaran perusahaan yang meliputi sejarah singkat perusahaan dan struktur organisasi. Dan menguraikan hasil

analisis dari pengolahan data, baik analisis deskriptif maupun analisis data berdasarkan hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang ada dan berisikan saran-saran yang diharapan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN