

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha dalam bidang jasa seperti biro pariwisata di era saat ini sedang sangat berkembang pesat. Munculnya para pelaku usaha dalam bidang pariwisata seperti pelaku usaha dalam agen perjalanan wisata, penyedia tempat wisata, pelaku bisnis kuliner dan pelaku bisnis penyedia layanan akomodasi penginapan seperti hotel, apartmen, *villa* dan *guest house* membuat persaingan dalam industri pariwisata semakin ketat. Pelaku industri di bidang pariwisata berlomba lomba untuk menyediakan dan memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen jasa wisata. Menurut (Lubis, 2017) Berlibur saat ini juga menjadi suatu kebutuhan penting bagi konsumen. Padatnya aktivitas sehari-hari, stress kerja, masalah rumah tangga dan sebagainya inilah yang menjadikan pergi berlibur adalah suatu kebutuhan penting. kebutuhan dan Gaya hidup konsumen inilah yang membuat banyak berdiri biro pariwisata saat ini.

Menurut (Anggriawan, Suardana, & Sendra, 2016) Biro Perjalanan Wisata (BPW) merupakan salah satu sarana pokok yang dapat dimanfaatkan oleh wisatawan sebagai konsumen dalam memudahkan melakukan perjalanan wisata. Biro perjalanan pariwisata memberikan pelayanan lengkap terhadap seseorang ataupun kelompok orang lain yang ingin melakukan perjalanan baik di dalam negeri atau luar negeri.

Pelayanan ini meliputi transportasi dan akomodasi lainnya selama perjalanan maupun sampai di tempat tujuan.

Menurut (Kotler & Keller, 2009) menjelaskan bahwa perusahaan yang cerdas akan mencoba memahami sepenuhnya proses pengambilan keputusan pelanggan, semua pengalaman mereka dalam belajar, memilih, menggunakan, bahkan dalam mendisposisikan produk. Bisnis Biro Pariwisata ini biasanya memberikan paket penawaran yang komplit. Hal ini menjadikan konsumen lebih yakin untuk melakukan suatu keputusan pembelian.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam biro perjalanan pariwisata ini adalah DD Tour Organizer Malang. DD Tour Organizer Malang spesialis di bidang paket tour yang utama di bidang akomodasi penginapan. DD Tour Organizer Malang melakukan beberapa upaya promosi, promosi yang bertujuan agar produk jasa yang ditawarkan dapat dikenal konsumen dan mudah tercipta keputusan pembelian konsumen. DD Tour Organizer Malang memberikan pelayanan yang baik dan nyaman. Kualitas pelayanan di dukung dari para pekerja yang ramah, komunikatif dan mampu memenuhi berbagai keinginan dari konsumen. Kualitas layanan inilah yang akan membuat seorang konsumen merasa yakin saat akan melakukan suatu keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini penting untuk dilakukan karena peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap

keputusan pembelian konsumen. Sehingga pada penelitian kali ini, peneliti mengambil judul penelitian “**Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada DD Tour Organizer Malang).**”

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada DD Tour Organizer Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada DD Tour Organizer Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian konsumen pada DD Tour Organizer Malang.
2. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada DD Tour Organizer Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Pengembangan teoritis.

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan dan referensi dibidang manajemen

pemasaran. Bisa melengkapi penelitian yang sudah terlebih dahulu ada dan dapat dijadikan wacana bagi seluruh pihak yang terkait.

2. Manfaat praktis.

a. Bagi perusahaan DD Tour Organizer Malang :

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pola pikir perusahaan yang bergerak pada bidang manajemen pemasaran. Sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan.

b. Bagi akademik :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan daftar bacaan, referensi dan dapat menjadi sumbangan perbendaharaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian ini, maka penulisan proposal penelitian ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini penulis menerangkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian dan sistematikan penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan teori yang digunakan sebagai landasan analisis penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang jenis penelitian, populasi dan sample, definisi oprasional variabel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISI DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran objek penelitian, karakteristik responden, analisi data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**