

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Lembang terkenal sebagai kota pariwisata serta perhotelan dimana terdapat lebih dari 15 hotel di Lembang. Maka dengan adanya persaingan yang semakin ketat dibutuhkan *relationship marketing* yang baik untuk mempertahankan pelanggan dari pesaing lain yang menawarkan harga atau pelayanan yang lebih baik. Di dalam menghadapi persaingan perhotelan yang semakin meningkat maka pengusaha berusaha untuk mendapatkan perhatian dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap fasilitas yang ditawarkan serta berbagai strategi promosi yang diterapkan dalam mempertahankan pelanggan. Diperkirakan untuk menggaet satu pelanggan baru diperlukan biaya sampai lima belas kali dibandingkan dengan menjaga hubungan dengan salah satu pelanggan lama([www.dewey.petra.co.id](http://www.dewey.petra.co.id))

Penggunaan istilah pelanggan sudah tidak relevan lagi bagi para pelanggan karena hubungan antara pelanggan bukan hanya dalam transaksi semata melainkan cenderung menjadi *partnership*. Berdasarkan pandangan akan *partnership* ataupun mitra kerja yang sama sama memiliki keuntungan dalam kepuasan pelayanan dan peningkatan penjualan di hotel tersebut maka perlu diterapkan program *Relationship Marketing* untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka panjang dengan memberikan kartu

keanggotaan atau membership, diskon khusus, dan paket paket hadiah untuk setiap pembelian diatas harga yang yang sudah ditetapkan.

Hotel Pesona Bamboe yang terletak dipusat kota Lembang memiliki kelebihan tersendiri dibandingkan hotel lainnya dimana dari segi pelayanannya sangat baik, fasilitasnya cukup banyak seperti tersedia ruang meeting, swimming pool, billiard table. chess table, coffee shop dan akomoditas lainnya yang dapat memberikan kenyamanan bagi penginap.

Pada tahun 2004 memiliki 20 kamar pada mulanya dan pada tahun 2006 menjadi 36 kamar. Tahun 2007 menjadi 53 kamar dan di tahun mendatang menambah sebanyak 12 kamar untuk perluasan hotel yang luasnya kira kira 4000m<sup>2</sup>. Hotel ini dirancang sedemikian rupa dengan bangunan yang bernuansa alur kayu dipadu dengan hiasan cantik bali untuk memberikan kesan *back to nature* (kembali pada alam) dan memberikan rasa *complete mind peace feeling* (pikiran yang damai secara menyeluruh). Penginap dapat menikmati kesejukan dan pemandangan kota lembang yang indah serta hotel tradisional bintang tiga ini lokasinya sangat strategis dimana terletak dekat objek wisata seperti permandian air belerang ciater, kebun strawberry, dan teropong boscha untuk melihat bintang di langit. Dari segi keamanan.Kantor Polsek Lembang terletak tepat di depan hotel Pesona Bamboe yang menjadi salah satu kelebihan hotel tersebut.

Hotel Pesona Bamboe berlokasi di Bumi Utara Parahyangan dan di alam pegunungan Lembang yang sejuk dan tenang dengan semerbak wangi tumbuhan dan gemericik aliran air. Hotel ini menyajikan keramahan, ketenangan dan

kedamaian bagi pelanggan yang rindu dengan suasana alam dengan merasakan *complete peace minding feeling* yang dapat dicapai dengan jarak tempuh 30 menit dari pusat kota Bandung. Hotel Pesona Bamboe mempunyai 4 tipe kamar yaitu *classic room, classic pool view, family suite superior, family* dan *famiy suite deluxe*.

Untuk meningkatkan pelayanannya diperlukan program *Relationship Marketing* di mana program ini memiliki keunggulan tersendiri. Pertama, hotel menawarkan *membership card* jika pengunjung telah menginap sebanyak 10 kali secara gratis, menjalin kerjasama dengan korporat pariwisata dan biro perjalanan dengan memberikan potongan khusus bagi rombongan atau grup. Selain itu, menjalin kerjasama dengan Bank American Express di mana penginap menggunakan kartu kredit tersebut, mendapatkan potongan sebesar 30 sampai 50%. Jika pelanggan ingin mereservasi lewat internet atau mengetahui informasi lebih jauh tentang profil hotel dapat melihat website [www.pesona-bamboe.com](http://www.pesona-bamboe.com) untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai hotel dan *service*-nya. Hal lainnya yang dilakukan oleh pihak hotel adalah mengirimkan hadiah maupun kartu ucapan selamat ulang tahun pada pelanggan yang tertuju. Semua hal diatas adalah program *Relationship Marketing* yang ditawarkan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di hotel Pesona Bamboe Lembang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil survei dan penelitian diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut yang berkaitan langsung dengan *Relationship Marketing* Terhadap loyalitas pelanggan di hotel Pesona Bamboe

1. Apakah terdapat pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Pesona Bamboe Lembang

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis besarnya pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada hotel Pesona Bamboe

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis berharap dapat memberi masukan berharga bagi :

1. Bagi penulis, untuk mencoba mengetahui hasil dari teori yang telah diajarkan dan aplikasi dari teori tersebut dalam dunia nyata serta menambah wawasan dalam bidang pemasaran
2. Bagi praktisi, memberikan masukan kepada pimpinan Hotel Pesona Bamboe mengenai program *relationship marketing* yang sudah pernah dijalankan dan apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan sehingga dapat menciptakan *relationship marketing* yang lebih baik untuk pelanggan yang loyal menginap

3. Bagi Akademisi dan masyarakat, memperkenalkan pentingnya *Relationship Marketing* bagi pelanggan dan masyarakat umum sehingga diharapkan dapat menarik pelanggan baru dan memberikan informasi kepada masyarakat yang belum mengetahui mengenai *relationship marketing* yang diterapkan di Hotel Pesona Bamboe