

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Bandung merupakan ibukota dari provinsi Jawa Barat dan merupakan kota terbesar di Jawa Barat. Saat ini kota Bandung telah menjadi salah satu tujuan pariwisata baik untuk wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Tentu saja tidak semua dari para wisatawan yang datang mengunjungi kota Bandung tersebut memilih untuk langsung kembali ke kota asalnya pada hari yang sama. Banyak juga dari para wisatawan yang memilih untuk bermalam di kota Bandung agar dapat menghabiskan waktu lebih banyak di kota Bandung.

Selain menjadi tujuan pariwisata, kota Bandung juga kerap kali menjadi tujuan bagi para pebisnis dari luar kota. Saat ini, Bandung sendiri telah masuk ke dalam sepuluh kluster pengembangan pariwisata dunia, sehingga pemerintah kota Bandung juga semakin mensosialisasikan keindahan kota Bandung ke mata dunia (<https://m.tempo.co/read/news/2016/09/07/090802289/bandung-masuk-10-kluster-pengembangan-pariwisata-dunia>). Hal ini juga turut menyebabkan kota Bandung semakin menjadi destinasi yang menarik bagi para wisatawan.

Hampir setiap harinya kota Bandung pasti didatangi oleh pengunjung yang berasal dari luar kota. Pada hari-hari biasa atau hari kerja, kota Bandung kebanyakan akan didatangi oleh para pengunjung yang memiliki tujuan untuk melakukan perjalanan bisnis. Sedangkan pada akhir minggu atau pada hari libur, banyak wisatawan yang datang untuk melakukan perjalanan pariwisata ke kota Bandung. Mereka datang dengan tujuan untuk menikmati keindahan kota

Bandung, menikmati beragam kuliner yang ada di kota Bandung, berbelanja, dan lain sebagainya.

Jika para pengunjung yang datang memilih untuk bermalam di kota Bandung, maka mereka tentunya akan membutuhkan tempat yang dapat mereka sewa sebagai tempat tinggal sementara dan menghabiskan malam di kota Bandung. Dengan semakin meningkatnya jumlah pengunjung yang datang ke kota Bandung, maka semakin meningkat pula kebutuhan akan tempat untuk tinggal dan bermalam di kota Bandung. Oleh karenanya, untuk saat ini semakin banyak pula hotel-hotel yang dibangun di kota Bandung. Pada tahun 2013, menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat jumlah hotel yang ada di kota Bandung adalah sebanyak 328 hotel (<https://jabar.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/45>). Sedangkan pada pertengahan tahun 2016, jumlah hotel yang ada di kota Bandung telah menjadi 473 hotel dan pada akhir tahun 2016 jumlahnya kian bertambah menjadi 500 hotel (<http://marketeers.com/hotel-di-bandung-oversupply-atau-tidak/>).

Dengan semakin marak dan menjamurnya hotel-hotel yang ada di kota Bandung, maka semakin tinggi pula tingkat persaingan antar hotel yang ada. Banyak hal yang harus diperhatikan oleh sebuah hotel guna mempertahankan eksistensinya serta tetap menarik pengunjung untuk datang dan menginap di hotel tersebut. Salah satu hal yang perlu untuk diperhatikan adalah mengenai bagaimana hotel memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya sehingga pelanggan tetap memilih untuk menginap di hotel tersebut.

Salah satu hotel yang kini ada di kota Bandung adalah hotel Javaretro. Hotel ini berlokasi di dekat pintu tol Pasteur yang merupakan akses untuk

masuknya pengunjung yang akan datang ke kota Bandung, terutama untuk pengunjung dari kota Jakarta. Hotel Javaretro dibangun pada tahun 2011 dan masih berdiri hingga sekarang. Hotel ini sendiri merupakan sebuah hotel berbintang tiga, dimana jumlah kamar yang dimiliki adalah sebanyak 37 buah kamar yang terbagi menjadi 5 kamar tipe *family suite room* dan 32 kamar tipe *executive room*. Fasilitas yang ditawarkan oleh hotel Javaretro adalah adanya *wi-fi*, *air conditioner* di tiap kamar, air panas di tiap kamar, adanya dapur dan sofa untuk tipe kamar *family suite*, *safety deposit*, dan sarapan untuk pengunjung hotel.

Di dekat pintu tol Pasteur sendiri terdapat banyak hotel lain yang juga merupakan hotel berbintang tiga contohnya seperti hotel Vio, hotel V, hotel BTC dan lain-lain. Dengan tingginya tingkat persaingan antar hotel di Bandung, hotel Javaretro memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan yang perlu diberikan kepada pelanggan dengan tujuan agar pelanggan tetap loyal dan memilih Javaretro sebagai tempat bagi mereka untuk bermalam di kota Bandung. Hotel Javaretro berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya misalnya dengan mengadakan *live music* setiap akhir minggu, memberikan akomodasi rental mobil bagi pelanggan yang membutuhkan kendaraan, dan memberikan fasilitas pijat refleksi untuk pelanggan yang mungkin merasa kelelahan setelah berkeliling kota Bandung.

Wyckof dalam Wisnalmawati (2005:155) berpendapat bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi

harapan konsumen. Dari pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mendorong loyalitas pelanggan.

Menurut Ali Hasan (2008:83), loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Menurut Amin Widjaja Tunggal (2008:6), loyalitas pelanggan adalah kelekatan pelanggan pada suatu merek, toko, pabrik, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik, seperti pembelian ulang.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka loyalitas pelanggan dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut.

Dengan adanya situasi seperti yang telah di jelaskan di atas, peneliti melihat pentingnya pengaruh kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pelanggan sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Berdasarkan hal

tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih jauh tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan hotel Javaretro?
2. Bagaimana tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan hotel javaretro?
3. Variabel kualitas pelayanan mana yang lebih berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hotel Javaretro?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan hotel Javaretro
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan hotel Javaretro
3. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang lebih berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hotel Javaretro

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berpartisipasi dalam pembuatannya baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan saran atau kritik untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan khususnya terhadap loyalitas pelanggan. Perusahaan juga dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dalam upaya mendapatkan pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu dan referensi mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan mengenai layanan jasa yang terkait

