

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Loyalitas merupakan salah satu faktor terpenting dalam sebuah bisnis atau usaha yang dilakukan. Dengan memiliki pelanggan yang loyal maka suatu bisnis atau usaha memiliki suatu aset berharga. Pelanggan yang loyal akan terus menerus menggunakan produk atau jasa dari bisnis atau usaha tersebut, dan secara tidak langsung pelanggan loyal tersebut akan turut membantu dalam mempromosikan bisnis atau usaha kepada orang-orang di sekitarnya. Dengan meningkatnya jumlah pelanggan yang loyal, maka diharapkan akan menaikkan keuntungan dari bisnis atau usaha.

Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Kotler 2009:138). Oleh karena itu semakin banyaknya jumlah hotel dan *apartemen* akan membuat persaingan bisnis penginapan semakin meningkat sehingga perusahaan harus berlomba-lomba untuk membuat konsumen loyal pada produk dan jasa mereka.

Hotel sebagai suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (SK Menteri Pariwisata, Sulastiyono (2011:6)). Setiap hotel yang ada harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggannya.

Clove Garden Hotel & Residence merupakan hotel berbintang 4 yang baru berdiri sejak tahun 2015 dan terletak di Jalan Awiligar Raya 2, Cibeunying, Cimencyan, Bandung. *Clove Garden Hotel & Residence* memiliki

total 145 kamar yang terdiri dari *Junior Suit Room*, *Deluxe Suite*, *Studio Deluxe*, *Deluxe King*, *Family Suit*, dan *Deluxe Twin*. Selain memiliki 145 kamar hotel, *Clove Garden Hotel & Residence* memiliki *apartement*. Okupansi hotel merupakan jumlah unit kamar yang telah di pesan dalam jangka waktu tertentu. Menurut pihak *Clove Garden Hotel & Residence*, loyalitas pelanggan menjadi salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan okupansi hotel. Berikut merupakan data total *booking* di *Clove Garden Hotel & Residence* pada periode 2016-2017.

Tabel 1.1
Jumlah Pengunjung Menginap

| Frekuensi Menginap | Jumlah Orang yang Melakukan <i>Booking</i> periode Januari 2016-Desember 2017 | Persen (%) |
|---|---|------------|
| 1 | 32914 | 91,82 |
| 2 | 2230 | 6,22 |
| 3 | 520 | 1,45 |
| 4 | 181 | 0,50 |
| Total Orang yang Melakukan <i>Booking</i> | 35845 | 100 |

$$\begin{aligned} \% \text{ Loyalitas} &= \frac{\text{Jumlah frekuensi total orang yang melakukan } \textit{booking} > 1}{\text{Total orang yang melakukan } \textit{booking}} \times 100\% \\ &= \frac{2230 + 520 + 181}{35845} \times 100\% = 8,17\% \end{aligned}$$

Menurut pihak *Clove Garden Hotel & Residence*, pelanggan dikatakan loyal apabila sudah menggunakan jasa hotel minimal sebanyak 2 kali. *Clove Garden Hotel & Residence* memiliki tingkat loyalitas sebesar 8,17% dan pihak *Clove Garden Hotel & Residence* ingin meningkatkan loyalitas tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Loyalitas konsumen merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk perusahaan jasa yaitu hotel. Untuk itu pihak hotel harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen, dan juga memberikan pelayanan terbaik, agar konsumen mau menggunakan kembali jasa hotel.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik *Clove Garden Hotel & Residence*, maka diperoleh hasil-hasil yang mungkin menyebabkan loyalitas rendah:

1. *Clove Garden Hotel & Residence* tidak mampu bersaing.
2. Pelayanan *Clove Garden Hotel & Residence* belum memuaskan.
3. Pihak *Clove Garden Hotel & Residence* tidak mengetahui faktor-faktor kepuasan yang mempengaruhi loyalitas tamu.
4. Rendahnya tingkat loyalitas tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence*.
5. Pihak *Clove Garden Hotel & Residence* belum mengetahui hal-hal yang dipentingkan tamu.
6. Kinerja *Clove Garden Hotel & Residence* belum memuaskan.
7. Pihak *Clove Garden Hotel & Residence* belum tepat menggunakan strategi pemasaran.
8. *Segmentation, targeting, dan positioning* yang diterapkan *Clove Garden Hotel & Residence* belum tepat.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang penulis lakukan tidak terlalu luas, maka penulis memberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penulis tidak meneliti apartement.
2. Penulis tidak membahas persaingan hotel.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan dan pengidentifikasian masalah, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence*?
2. Faktor-faktor kepuasan apa saja yang mempengaruhi loyalitas tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence*?
3. Bagaimana tingkat loyalitas tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence*?
4. Bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di *Clove Garden Hotel & Residence*?
5. Bagaimana strategi pemasaran yang tepat di *Clove Garden Hotel & Residence*?
6. Bagaimana prioritas perbaikan dan usulan yang harus dilakukan *Clove Garden Hotel & Residence*?
7. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat di *Clove Garden Hotel & Residence*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil dari perumusan masalah maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan yang mempengaruhi loyalitas tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence*.
3. Untuk mengetahui tingkat loyalitas tamu yang menginap di *Clove Garden Hotel & Residence*.
4. Untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di *Clove Garden Hotel & Residence*.
5. Untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat di *Clove Garden Hotel & Residence*.

6. Untuk mengetahui prioritas perbaikan dan usulan yang harus dilakukan *Clove Garden Hotel & Residence*.
7. Untuk mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat di *Clove Garden Hotel & Residence*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas dan memberikan gambaran mengenai penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan dengan harapan akan mempermudah pembacanya. Berikut isi dari sistematika penulisan:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan. Semua hal tersebut disesuaikan dengan keadaan aktual yang ada di tempat penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kumpulan teori-teori yang diharapkan dapat membantu dan dijadikan acuan dalam menganalisa dan memecahkan permasalahan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penulis untuk melaksanakan penelitian serta menyusun laporan penelitian dari awal sampai akhir. Langkah-langkah disusun dalam bentuk *flowchart* yang sudah diberi keterangan.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data-data yang telah dikumpulkan baik data yang berasal dari hasil wawancara dengan pemilik, hasil kuesioner maupun hasil pengamatan. Kemudian data-data tersebut diolah baik secara manual maupun menggunakan program.

BAB 5 ANALISIS DAN USULAN

Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan berisi usulan berdasarkan hasil dari analisis.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan pengolahan data dan juga berisi saran untuk perusahaan agar dapat dijadikan masukan yang berarti bagi perusahaan.

