BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Persaingan yang semakin meningkat dalam industri jasa menyebabkan perusahaan harus berfokus pada kepuasan konsumennya, perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting untuk para konsumennya, sehingga konsumen merasa puas dan pada akhirnya akan membentuk loyalitas yang tinggi di dalam benak konsumen tersebut. Loyalitas pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dapat diraih pemasar dibandingkan dengan meraih *profit* yang mungkin bersifat hanya sementara atau bersifat jangka pendek bagi perusahan, dalam unsur mempertahankan konsumen untuk jangkau jangka panjang merupakan impian bagi seluruh pemasar, dan dengan loyalnya seorang konsumen akan mandapatkan nilai tambah serta menimbulkan dampak positif bagi perusahaan tersebut, yaitu pelanggan tersebut tidak akan berpindah ke tempat lain bahkan akan merekomendasikannya ke orang lain.

Pembangunan dan perkembangan di kota Yogyakarta saat ini terbilang pesat, sebagai salah satu kota budaya serta salah satu kota tujuan wisata alam maupun kulinernya dapat menarik dan mengundang banyaknya wisatawan datang ke kota ini termasuk juga wisatawan Domestik maupun Mancanegara, hal ini bisa dilihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Daerah Istimewa Yogyakarta yang dimuat

penghunian-kamar--tpk--hotel-daerah-istimewa-yogyakarta--november-

2017&2016.html adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kedatangan Penumpang melalui Bandara Adisutjipto Yogyakarta

	No	Tahun	Jumlah Penumpang	Domestik	Internasional
1		2016	281.532 orang	265.319 orang	16.213 orang
	2	2017	339.085 orang	318.819 orang	20.266 orang

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY

Data tersebut menunjukan jumlah kedatangan penumpang melalui Bandara Adisutjipto Yogyakarta pada tahun 2017 mengalami kenaikan dibandingkan penumpang di tahun 2016. Mengingat banyaknya wisatawan yang berdatangan menyebabkan juga tingginya permintaan konsumen untuk akomodasi pendukung yang membuat kenyamanan bagi wisatawan yang datang di kota Yogyakarta ini, sehingga tidak bisa dipungkiri semakin banyak juga pembangunan hotel di kota Yogyakarta sebagai salah satu tempat kunjungan terpenting jika wisatawan yang datang di kota ini semakin meningkat. Saat ini Persaingan yang semakin tajam dalam industri jasa menyebabkan prioritas perusahaan harus berfokus pada kepuasan pelanggan serta dapat menjadikan loyalitas dibenak konsumen tersebut. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggannya, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang didapatnya sehingga pada akhirnya akan membentuk loyalitas yang tinggi di dalam diri pelanggan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Daerah Istimewa Yogyakarta yang dimuat di https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2018/01/02/815/tingkat-penghunian-kamar--tpk--hotel-daerah-istimewa-yogyakarta--november-2016&2017.html menyatakan bahwa rata-rata Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang maupun Hotel Non Bintang/ akomodasi lain serta lama menginap tamu di hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2016 dan 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Rata-rata Tingkat Penghunian Kamar (TPK) dan Lama Menginap Tamu di Hotel Yogyakarta

No	Tahun	Rata-rata Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel		Rata-rata Lama Menginap Tamu di Hotel	
		Hotel	Hotel Non	Hotel	Hotel Non
		Bintang	Bintang/Ako	Bintang	Bintang/Ako
			modasi lain		modasi lain
1	2016	57,13 persen	26,65 persen	1,56 malam	1,16 malam
2	2017	63,87 persen	29,73 persen	1,71 malam	1,27 malam

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY

Data tersebut menunjukan rata-rata Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel pada tahun 2017 mengalami kenikan dibandingkan (TPK) tahun 2016, serta rata-rata tingkat penghuni kamar hotel memilih Hotel Bintang dibandingan Hotel Non Bintang yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, dan dalam rata-rata lama menginap tamu di Hotel Bintang maupun Hotel Non Bintang/akomodasi lain juga meningkat dari tahun ke tahun. Mengingat

meningkatnya banyak wisatawan yang berdatangan di kota Yogyakarta ini menyebabkan juga tingginya permintaan konsumen untuk akomodasi hotel, sehingga saat ini dapat dipungkiri semakin banyak juga pembangunan hotel di kota Yogyakarta, hingga saat ini tercatat jumlah hotel di Yogyakarta ada 87 Hotel Bintang dan 1.100 Hotel Non Bintang atau Melati. Tingginya tingkat persaingan hotel-hotel di Yogyakarta pun menyebabkan hotel-hotel tersebut harus memiliki keunggulan dalam hal tertentu menyangkut dalam membuat konsumennya senang dan puas terhadap layanan yang diberikan.

Konsumen hotel pada era saat ini cenderung menginginkan layanan yang lebih baik dan memuaskan serta dapat membuat kenyamanan dibenak konsumennya yang dapat dirasakan dari hotel yang ditempatinya. Pemasar pun harus berfikir lebih untuk dapat bersaing dalam memenuhi keinginan konsumen, karena apabila tidak dilakukan hal tersebut, maka hotel tersebut akan kalah bersaing dengan hotel-hotel lainnya, saat ini hal yang terpenting adalah bagaimana membuat agar konsumen bisa merasa puas dan merasakan kenyamanan yang lebih dibenak konsumen, sehingga dengan layanan yang baik yang diberikan ke konsumen akan membuat konsumen merasa puas dan akan loyal terhadap perusahaan tersebut, mendapatkan loyalitas pelanggan merupakan hal yang harus dapat diraih pemasar dibandingkan dengan meraih profit yang mungkin sifatnya hanya sementara atau bersifat jangka pendek. Terdapat tiga kunci dalam memberikan layanan yang unggul terhadap pelanggan, pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, kedua, pengembangan database yang lebih akurat daripada

pesaing, ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis, Tjiptono (2004).

Loyalitas konsumen dapat disangkut pautkan dengan kepuasan konsumen yaitu menurut Cheng dan Rashid (2013) Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang kuat untuk melakukan banyak pembelian berulang dari produk yang dipilih atau menggunakan layanan secara konsisten di masa depan, sedangkan kepuasan konsumen menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan, dalam dua hal tersebut dapat di simpulkan bahwa loyalitas konsumen terbentuk karenan timbul kepuasan konsumen yang dirasakan didiri konsumen tersebut, yang merasakan hasil yang diharapkan sesuai dengan yang diinginkannya, serta apabila pelanggan puas, maka hal ini akan menimbulkan keloyalitasan dari pelanggan terhadap perusahaan. Dalam mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan kualitas layanan dapat mempengaruhi serta mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan, sebelumnya dalam kualitas layanan menurut Tjiptono (2005) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian Jimanto dan Kunto (2014) menyatakan dalam penelitian tersebut bahwa service quality berpengaruh positif terhadap customer satisfaction serta service quality berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan,

maka dapat disimpulkan juga bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Banyaknya persaingan perusahaan hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta ini memaksa setiap pemasar harus pandai berfikir lebih untuk dapat bersaing dalam memenuhi keinginan konsumennya, karena apabila tidak dilakukan hal tersebut, maka hotel tersebut akan kalah bersaing dengan hotel-hotel lainnya yang berada di daerah Yogyakarta, salah satu diantaranya yaitu adalah Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta yang berlokasi di jalan Malioboro No.52-58, Sosromenduran Gedong Tengen Kota Yogyakarta, suatu lokasi yang sangat strategis di kota Yogyakarta, hanya beberapa menit dari Stasiun Tugu Yogyakarta, dekat dengan pusat kota Yogyakarta dan pusat hiburan serta perbelanjaan dan kuliner. Hotel Bintang Tiga ini memiliki 148 kamar dan 227 tempat tidur dengan pengatur suhu ruangan / AC, Setiap kamar di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta dilengkapi dengan kotak brangkas di dalam kamar yang mampu menyimpan laptop dan air mineral, serta kamar mandi dengan shower, WIFI internet, TV LCD layar datar dengan siaran satellite dan fasilitas pendukung lainnya, serta kenyamanan tamu menjadi prioritas utama. Walaupun Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta menawarkan konsep budget hotel yang standar, namun tak mengenyampingkan kenyamanan dan pelayanan tamu saat menginap dalam hotel tersebut, hal ini bisa menjadi alternatif baru untuk sarana akomodasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kualitas layanan yang diterapkan oleh pihak hotel menjadi salah satu acuan dan faktor yang menentukan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan yang dirasakan selama menginap di Hotel Ibis Malioboro tersebut, sehingga penetapan standar kualitas layanan yang dilakukan pihak hotel begitu sangat penting dilakukan karena melihat pesaing dari Hotel Ibis Malioboro sendiri sangat banyak disekitar kawasan pusat kota Yogyakarta.

Melihat fenomena dimana banyaknya tempat akomodasi bagi wisatawan di Yogyakarta khususnya hotel, serta faktor yang terpenting mempengaruhi fenomena ini tentu saja adalah Kualitas Layanan di berbagai hotel di Yogyakarta khususnya Hotel Ibis Malioboro di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menentukan Kepuasan Pelanggan untuk membuat Loyalitas Pelanggan terhadap hotel tersebut, serta penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Jimanto dan Kunto (2014) yang berjudul "Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening", maka penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

- Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta?
- 2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta?
- 3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta?
- 4. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

- 1. Menganalisis dan menjelaskan apakah Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.
- 2. Menganalisis dan menjelaskan apakah Kualitas layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.
- 3. Menganalisis dan menjelaskan apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.
- Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber referensi yang dapat dimanfaatkan pada penelitian selanjutnya atau sebagai acuan pada penelitian-penelitian lain yang memiliki judul atau masalah tentang pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapakan memiliki manfaat bagi pemilik hotel untuk menjadi salah satu bentuk evaluasi serta memahami apakah Kualitas Layanan berpengaruh atau mempengaruhi terhadap Kepuasan Pelanggan serta apakah membuat pelanggan loyal terhadap Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta.