

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Yogyakarta adalah salah satu kota wisata budaya dan wisata alam maupun kuliner yang pembangunan dan perkembangannya cukup pesat, hal ini menarik dan mengundang banyak wisatawan datang ke kota ini termasuk juga wisatawan domestik maupun mancanegara. Seperti yang ditunjukkan oleh Badan Pusat Statistik DIY pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1  
Jumlah Kedatangan Domestik Dan Mancanegara  
Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta

No.	Bulan	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Januari	231.125	265.076	296.196
2	Februari	217.681	271.926	255.686
3	Maret	230.987	287.487	289.426
4	April	240.150	284.335	305.210
5	Mei	281.378	330.658	313.128
6	Juni	263.581	284.257	327.412
7	Juli	315.472	358.347	358.338
8	Agustus	300.353	324.381	363.135
9	September	264.821	302.081	345.887
10	Oktober	280.305	290.764	336.039
11	November	273.003	281.532	339.085
12	Desember	302.390	330.235	370.275
Jumlah		3.201.246	3.611.079	3.899.817

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY

Data tersebut menunjukkan jumlah kedatangan penumpang melalui Bandara Adisutjipto Yogyakarta yang terus mengalami kenaikan dalam 3 tahun terakhir. Dengan banyaknya wisatawan yang berdatangan maka menyebabkan

juga banyak permintaan akomodasi pendukung agar wisatawan dapat berpariwisata dengan nyaman. Salah satu akomodasi pendukung pariwisata yaitu adalah hotel untuk tempat tinggal sementara wisatawan saat berpariwisata di Yogyakarta.

Tabel 1.2  
Jumlah Wisatawan Domestik Dan Mancanegara  
Menurut Kelas Hotel

No.	Kelas	Tahun		
		2015	2016	2017
1	<i>Non Star</i>	2.359.168	2.356.505	2.893.628
2	<i>Star</i>	1.697.748	2.051.033	3.961.279
Jumlah		4.056.916	4.407.538	6.854.907

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY

Dapat dilihat dari data di atas menunjukkan bahwa permintaan hotel di Yogyakarta terus mengalami peningkatan dalam 3 tahun terakhir. Dengan banyaknya permintaan hotel, menjadikan peluang bisnis yang cukup menjanjikan bagi para pengusaha. Oleh karena banyaknya permintaan dan menjadi peluang bisnis yang menjanjikan tidak dapat dipungkiri jika jumlah hotel terus bertambah tiap tahunnya.

Tabel 1.3  
Jumlah Hotel Dan Usaha Akomodasi

No.	Kelas	Tahun		
		2015	2016	2017
1	<i>Non Star</i>	1.081	1.076	1.062
2	<i>Star</i>	80	89	117
Jumlah		1.161	1.165	1.179

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY

Menurut data terakhir Badan Pusat Statistik DIY terdapat 1.179 hotel dan usaha akomodasi di Yogyakarta, diantaranya 1.062 kelas *non star* dan 117 kelas *star*. Dengan banyaknya jumlah hotel di Yogyakarta menyebabkan persaingan semakin meningkat. Untuk dapat bersaing maka perusahaan harus berfokus pada layanan kepada pelanggannya. Pelanggan hotel pada era saat ini menginginkan layanan dan fasilitas yang lebih baik yang dapat dirasakan dari hotel yang ditematinya. Apabila perusahaan tidak berfokus pada layanan maka dapat dipastikan pelanggan akan lebih memilih hotel yang lebih baik layanannya. Dengan layanan yang baik yang diberikan kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasa puas dan diharapkan akan loyal terhadap perusahaan tersebut.

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). Menurut Parasuraman (2007) Kualitas layanan dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu dengan layanan yang handal, daya tanggap yang baik, terdapat jaminan layanan dan rasa empati kepada pelanggan yang lebih, bukti fisik berupa fasilitas yang tersedia. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan suatu hotel dilihat melalui kepuasan pelanggan terhadap dimensi-dimensi layanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Menurut Kotler dan Armstong (2014) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Manfaat dari tercapainya kepuasan pelanggan diharapkan akan menimbulkan sikap loyal dan reputasi perusahaan dapat meningkat.

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa (Hurriyati, 2005). Menurut Griffin (2003) loyalitas pelanggan dapat dilihat dari pelanggan melakukan pembelian secara berulang pada periode tertentu, tidak hanya membeli satu jenis produk tetapi produk atau jasa lain pada badan usaha yang sama, merekomendasikan pengalaman mengenai produk atau jasa kepada rekan atau pelanggan lain dan menolak produk atau jasa lain karena menganggap produk atau jasa yang dipilihnya adalah yang terbaik. Loyalitas pelanggan berperan penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan pelanggan dapat meningkatkan kinerja keuangan karena dapat mengurangi beban dalam pemasaran dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Tabel 1.4  
Daftar Hotel Bintang 2 Terbesar

Nama Hotel	Jumlah Kamar
Pop Hotel A.M Sangaji Yogyakarta	151
Hotel Citra Dream Yogyakarta	110
Zest Hotel Yogyakarta	106
Whiz Hotel Yogyakarta	100
Amaris Hotel Yogyakarta	71

Sumber: Badan Pusat Statistik DIY

Pop Hotel yang berlokasi di Jl. A.M. Sangaji Kav. 16-18, Jetis-Yogyakarta merupakan hotel bintang 2 terbesar di Yogyakarta. Lokasi yang sangat strategis di pusat kota Yogyakarta, hanya 150 meter dari Tugu Jogja, beberapa menit dari Jl. Malioboro dan Stasiun Tugu Yogyakarta maupun pusat hiburan serta perbelanjaan dan kuliner. Hotel ini memiliki 151 kamar, 2 *meeting room*, *convenience store*, *cafe* dan fasilitas pendukung lainnya. Walaupun Pop Hotel Yogyakarta merupakan *economy hotel*, namun tidak mengenyampingkan kenyamanan dan pelayanan pelanggan. 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 Pop Hotel Yogyakarta, sehingga penetapan standar kualitas layanan yang dilakukan pihak hotel sangat penting dilakukan karena pesaing dari Pop Hotel Yogyakarta sendiri sangat banyak disekitar kawasan pusat kota Yogyakarta.

Melihat fenomena dimana banyaknya tempat akomodasi bagi wisatawan di Yogyakarta khususnya hotel, serta salah satu faktor yang diutamakan oleh berbagai hotel di Yogyakarta adalah kualitas layanan untuk dapat bersaing, khususnya Pop Hotel Yogyakarta dalam mendapatkan kepuasan pelanggan untuk membuat pelanggan loyal terhadap hotel tersebut. Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Novandy Dan Rastini (2018) yang berjudul “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh

Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Ekpedisi TIKI Di Kota Denpasar)”.  
TIKI Di Kota Denpasar)”.

## **B. Batasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka penulis membatasi masalah penelitian pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan Pop Hotel A.M. Sangaji Yogyakarta).

## **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta?
2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta?
4. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta.
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pop Hotel Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Dalam hal ini agar bisa digunakan sebagai sumber referensi dan kepustakaan yang dapat dimanfaatkan pada penelitian selanjutnya yang memiliki judul atau masalah tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada industri hotel.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta sebagai penerapan atas teori yang telah didapatkan selama menjalani kegiatan perkuliahan.

### b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam industri hotel seperti halnya Pop Hotel dibidang layanan terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan.