

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya, agar mampu bersaing di pasar. Perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya dan dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Strategi pemasaran merupakan salah satu sarana bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Agar tujuan tersebut tercapai, setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang atau jasa yang diinginkan konsumen dengan memberikan jasa yang berkualitas dan menyenangkan dengan harga yang terjangkau dan desain interior yang indah, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan sebuah strategi yang sangat penting, karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru.

Kepuasan pelanggan merupakan komponen nilai yang pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dengan harga yang terjangkau dan desain

interior yang indah. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Penyedia jasa juga harus menentukan lokasi yang tepat. Keputusan yang salah dapat mengakibatkan kegagalan sebelum bisnis dimulai.

Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang perhotelan. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang perhotelan yang menghasilkan produk dengan fasilitas yang sama, akan tetapi harga dan pelayanan beraneka ragam.

Perkembangan jumlah Hotel di Kota Kupang yang sangat pesat, menimbulkan persaingan perhotelan di Kota Kupang yang semakin ketat. Hotel Winslow Kupang adalah salah satu dari sekian banyak Hotel yang ada di Kota Kupang, yang harus menerapkan strategi yang tepat agar dapat mempengaruhi dan menarik bagi konsumen. Winslow Hotel yang beralamatkan di Jl. Timor Raya KM 08 di Kota Kupang, dalam kegiatannya berusaha untuk meyakinkan konsumen untuk memilih menginap di Hotel Winslow Kupang. Hotel Winslow merupakan Hotel yang Non bintang atau hanya hotel kelas Melati III. Walaupun hanya Hotel kelas Melati, namun hotel ini menawarkan tempat tidur dengan fasilitas AC seperti yang ada di kamar hotel berbintang. Hotel Winslow memiliki 22 kamar, yang terdiri dari 9 kamar *Twin Bed* yaitu kapasitas tiap kamar 2 orang; 6 kamar *Double* yaitu kapasitas tiap kamar 2 orang; dan 7 kamar *Family* yaitu kapasitas tiap kamar 3 orang. Jumlah kamar dan kapasitas kamar serta jumlah tamu yang menginap di Hotel Winslow tahun 2019 seperti ditunjukkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

**Jumlah Tamu yang Menginap Pada
Hotel Winslow Kupang Bulan
Januari–Desember 2019**

| Bulan | Jumlah tamu (orang) | peningkatan |
|---------------|---------------------|-------------|
| Januari | 38 | 51 |
| Februari | 37 | 51 |
| Maret | 37 | 51 |
| April | 34 | 51 |
| Mei | 48 | 51 |
| Juni | 31 | 51 |
| Juli | 45 | 51 |
| Agustus | 51 | 51 |
| September | 63 | 51 |
| Oktober | 54 | 51 |
| November | 75 | 51 |
| Desember | 60 | 51 |
| Jumlah | 573 | |

Sumber : Hotel Winslow Kupang 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, menunjukkan jumlah pelanggan yang menginap di Hotel Winslow Kupang cenderung berfluktuasi atau mengalami naik-turun pada setiap bulan. Pada bulan Februari sampai April Tahun 2019, jumlah pengunjung Hotel Winslow Kupang mengalami penurunan yang cukup besar, namun kembali mengalami kenaikan pada bulan Mei. Pada bulan Juni kembali mengalami penurunan, namun pada bulan Juli sampai September kembali mengalami kenaikan. Pada bulan Oktober kembali menurun, Namun bulan November kembali mengalami kenaikan, dan pada bulan Desember kembali mengalami penurun yang cukup besar.

Penurunan pada bulan juni jumlah pelanggan Hotel Winslow Kupang perlu diantisipasi oleh pihak Hotel Winslow Kupang dengan melakukan penelitian mengenai penyebab jumlah pelanggan yang cenderung

mengalami penurunan. Berdasarkan pengamatan awal pada Hotel Winslow, terlihat bahwa karyawan kurang sigap dalam memberikan pelayanan dan kurang mengerti akan kebutuhan para tamu serta kurang cepat dalam melayani tamu, sehingga menimbulkan keluhan dari tamu yang tidak direspon dengan baik. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan yang menginap, sebagian besar menunjukkan nada tidak puas yang dilontarkan terhadap kualitas pelayanan. Pada Tabel 1.2 menampilkan jenis jumlah komplain pelanggan yang menginap di Hotel Winslow Kupang.

Tabel 1.2.

Komplain Tamu yang Menginap pada Hotel Winslow Kupang

| No | Complain pelanggan | Jumlah Complain Tegas | Tidak Complain |
|----|-----------------------------------|-----------------------|----------------|
| 1 | AC kamar yang kurang dingin | 4 | 2 |
| 2 | Pelayan kurang sopan | 1 | |
| 3 | Perhatian karyawan pada pelanggan | 1 | |
| 4 | Properti berdebu | 1 | 2 |
| 5 | Jaringan lola (loading lambat) | 3 | 1 |
| | Jumlah | 10 | 5 |

Sumber hotel winslow kupang 2019

Hasil pra penelitian terhadap 15 tamu ditemukan 10 orang melakukan komplain dengan mengatakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya selama menginap di Hotel Winslow Kupang, yaitu AC yang kurang dingin, properti yang berdebu, dan jaringan yang lola (loading lama). Sebagian besar tamu yang menginap merasa bahwa para

pegawai atau karyawan dalam mendengar ataupun memahami tamu yang menginap mengecewakan. Pelayan juga dianggap kurang sopan dan perhatian karyawan pada pelanggan juga tidak tulus.

Pada Tabel 1.3 menampilkan perbedaan harga/tarif kamar per malam antara Hotel Winslow dengan Hotel Brenton Kupang, sebagai berikut.

Tabel 1.3

Perbandingan Harga Hotel Winslow Kupang dengan Hotel Brenton Kupang

| Jenis kamar Hotel Winslow Kupang | Harga (perhari) | Jenis kamar Hotel Brenton Kupang | Harga (perhari) |
|----------------------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| Standard room | Rp. 250.000 | Standard room | Rp. 100.000 |
| Superior room | Rp. 275.000 | Superior room | Rp. 150.000 |

Sumber Hotel Winslow Kupang dan Hotel Brenton Kupang

Pada Tabel 1.3. di atas menunjukkan persepsi harga Hotel Winslow Kupang dibandingkan dengan harga atau tarif Hotel Brenton Kupang. Harga Hotel Winslow Kupang lebih mahal dari Hotel Brenton Kupang. Persepsi harga ini, karena kamar Standard Room pada Hotel Winslow menggunakan AC, sedangkan di Hotel Brenton hanya menggunakan kipas angin.

Desain interior Hotel Winslow kupang meliputi tata ruang, tata warna, pencahayaan, sirkulasi udara, dan tata suara. Desain interior sangat berarti dalam menarik bagi konsumen, karena suatu tempat usaha harus mampu menimbulkan persepsi yang bagus pada konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, dirasa perlu untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Desain Interior Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Winslow Kupang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan, harga, desain interior, dan gambaran kepuasan pelanggan pada Hotel Winslow Kota Kupang?
2. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan desain interior secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Winslow Kota Kupang?
3. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan desain interior secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Winslow Kota Kupang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, harga, desain interior dan gambaran kepuasan pelanggan pada Hotel Winslow Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan desain interior secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Winslow Kota Kupang.
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan, harga, dan desain interior secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Winslow Kota Kupang.

D. Manfaat Penelitian

Apabila telah tercapai tujuan penelitian di atas, akan diperoleh manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Winslow

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang berguna mengenai kualitas pelayanan, harga, dan desain interior terhadap kepuasan pelanggan, sehingga pihak Hotel dapat menentukan kebijakan pengelolaan Hotel di kemudian hari, dalam meningkatkan jumlah tamu yang menginap.

2. Bagi dunia akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan dapat dijadikan salah satu sarana untuk memperluas wawasan, demi pengembangan ilmu pengetahuan umumnya manajemen pemasaran khususnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian terhadap objek atau masalah sama di masa yang akan datang, demi pengembangan ilmu pengetahuan umumnya dan manajemen pemasaran khususnya