

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Usaha di bidang jasa merupakan usaha yang menawarkan kebutuhan manusia yang berbentuk pelayanan jasa. Contoh usaha jasa mencakup beberapa sektor seperti sektor kesehatan, sektor pendidikan, sektor pelayanan sosial dan pemerintahan, sektor transportasi, sektor pariwisata, dan masih banyak lagi sektor yang bergerak di bidang jasa. Sektor pariwisata, misalnya. Sektor ini merupakan sektor yang memiliki pengaruh terhadap perubahan ekonomi di Indonesia. Keberhasilan yang dialami oleh sektor pariwisata membawa pertumbuhan ekonomi di Indonesia melaju pesat. Selain itu juga keberhasilan sektor pariwisata berpengaruh terhadap terbukanya lapangan kerja (Badan Pusat Statistik 2022).

Salah satu sektor pariwisata yaitu perhotelan. Bisnis perhotelan memiliki peranan untuk menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan, minuman untuk para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dengan cara melakukan pembayaran (Lawson 1976). Dalam penjelasan mengenai Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia, bisnis perhotelan termasuk dalam kategori industri Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum. Industri Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum mencakup penyediaan penginapan jangka pendek untuk pengunjung dan pelancong lainnya serta penyediaan makanan dan minuman untuk konsumsi segera (Badan Pusat Statistik 2022). Adapun kontribusi perhotelan terhadap pendapatan Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. 1  
Kontribusi Industri Penyedia Akomodasi dan Makan Minum Terhadap PDB  
Indonesia (Miliar Rp)

Lapangan Usaha/Industri	2021				2022	
	I	II	III	IV	I	II
a. Penyediaan Akomodasi	12.448,0	12.680,6	10.564,0	15.336,0	15.159,6	16.262,4
b. Penyediaan Makan Minum	64.322,7	65.536,3	63.167,6	66.699,5	66.646,9	69.588,0
<b>Total</b>	<b>76.770,7</b>	<b>78.216,9</b>	<b>73.731,6</b>	<b>82.035,5</b>	<b>81.806,5</b>	<b>85.850,4</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik (2022), diolah

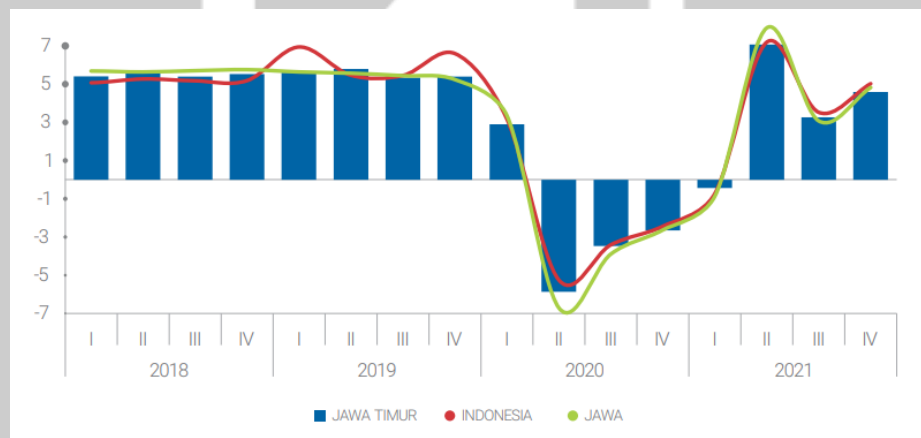
Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pertumbuhan industri perhotelan mengalami kenaikan selama tahun 2021 hingga 2022. Data memperlihatkan kontribusi industri perhotelan pada triwulan I tahun 2022 sebesar Rp 15.159,6 Miliar atau naik sebesar 21,78 persen dari kontribusi periode yang sama pada tahun 2021. Disamping itu, kontribusi industri perhotelan pada triwulan II tahun 2022 mengalami sebesar 7,27 persen dari triwulan I pada tahun yang sama menjadi Rp 16.262,4 Miliar, atau naik sebesar 28,25 persen dari periode yang sama pada tahun 2021. Kondisi ini disebabkan pulihnya industri pariwisata di Indonesia pasca pandemi Covid-19 yang ditandai dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan.

Tabel 1. 2  
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara

Kunjungan Wisatawan Mancanegara		
Tahun	Kuartal	Jumlah Kunjungan
2021	I	352.282
	II	379.033
	III	365.882
	IV	460.333
	<b>Jumlah tahun 2021</b>	<b>1.557.530</b>
2022	I	202.823
	II	668.827
	III	987.216
	<b>Jumlah tahun 2022</b>	<b>1.858.866</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik (2022), diolah

Di Provinsi Jawa Timur sendiri, kinerja bisnis meningkat seiring pulihnya kondisi pandemi Covid-19. Dilansir Laporan Perekonomian Provinsi Jawa Timur Februari 2022 dalam , seperti yang diperlihatkan pada Gambar 1.1, peningkatan bisnis didukung dengan kinerja ekonomi Jawa Timur pada Triwulan IV tahun 2021 meningkat dibandingkan Triwulan sebelumnya. Perbaikan kinerja dari sisi permintaan didorong oleh meningkatnya pertumbuhan konsumsi Rumah Tangga (RT), investasi, serta ekspor luar negeri. Dari sisi penawaran, didorong oleh seluruh kinerja lapangan usaha (LU) utama di Jawa Timur, yaitu manufaktur, perdagangan, pertanian, konstruksi, penyediaan akomodasi, makanan dan minuman, semuanya membaik pada triwulan IV tahun 2021. Permintaan domestik dan eksternal meningkat seiring dibukanya kembali sektor produktifitas perekonomian dan pelonggaran kebijakan (Bank Indonesia, 2022).



Sumber: Bank Indonesia (2022)

Gambar 1. 1  
Data Pertumbuhan Perekonomian Jawa Timur 2021

Menurunnya angka penderita Covid-19 disertai normalisasi aktivitas masyarakat pasca pandemi Covid-19, menjadi peluang bagi seluruh lapangan usaha termasuk sektor pariwisata, khususnya penyediaan di Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo. Menurut Bank Indonesia (2022), Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo mengalami perkembangan pesat dalam bisnis perhotelan dan pariwisata. Mengingat Kota Surabaya merupakan kota metropolitan sekaligus Ibu kota Provinsi Jawa Timur, serta Kabupaten Sidoarjo menjadi daerah penyangga Ibukota Provinsi, maka tidak sedikit pebisnis maupun turis domestik atau eksternal yang berkunjung ke Surabaya dan Sidoarjo. Hal tersebut menjadi peluang bagi pelaku bisnis perhotelan untuk mendukung geliat perekonomian dengan mendirikan hotel di kawasan bandara, stasiun, terminal maupun berbagai tempat yang strategis untuk dijangkau (Bank Indonesia, 2022). Peta persaingan bisnis perhotelan semakin ketat sehingga mendorong para pelaku bisnis perhotelan di Surabaya dan Sidoarjo berlomba-lomba untuk menyediakan jasa penginapan dengan menawarkan pelayanan terbaik kepada para pengunjung. Menurut Enrico *et al.* (2021), Kualitas Layanan merupakan persepsi yang timbul dibenak konsumen dan memiliki penilaian mengenai keunggulan suatu produk atau layanan. Artinya, Kualitas Layanan merupakan strategi bagaimana para pelaku bisnis perhotelan mampu memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Bisnis perhotelan pada di kota Surabaya sudah semakin berkembang, hal tersebut ditandai adanya pertumbuhan jumlah Hotel di Surabaya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3  
Pertumbuhan Hotel Wilayah Surabaya

Jenis Hotel	Tahun Pertumbuhan				
	2016	2017	2018	2019	2020
Bintang 1	5	5	557	7	7
Bintang 2	5	17	24	29	31
Bintang 3	23	47	46	46	49
Bintang 4	13	21	24	24	24
Bintang 5	6	9	9	9	9
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>99</b>	<b>660</b>	<b>115</b>	<b>120</b>

Sumber: PRHI JawaTimur

Setelah adanya kejadian COVID-19 tentunya membuat masyarakat Indonesia ingin melakukan perjalanan wisata baik dalam kota, luar kota, maupun luar negeri hanya untuk melepas penat ataupun stress. Adanya trend yang sedang populer saat ini yaitu *me time, stay cation, healing*. Hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya pencarian yang mengandung kata "*Healing*" sebanyak 500% mulai dari September 2021 hingga Agustus 2022. Adapun destinasi yang paling dicari dalam penelusuran yaitu hotel. Penelusuran hotel tersebut meningkat hingga 30% dalam satu tahun terakhir (Sadya, 2022) Adanya trend tersebut meningkatkan jumlah Tingkat Penghunian Kamar di Jawa Timur. Meningkatnya tingkat penghunian kamar di Jawa Timur pada bulan September hingga Desember tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut:

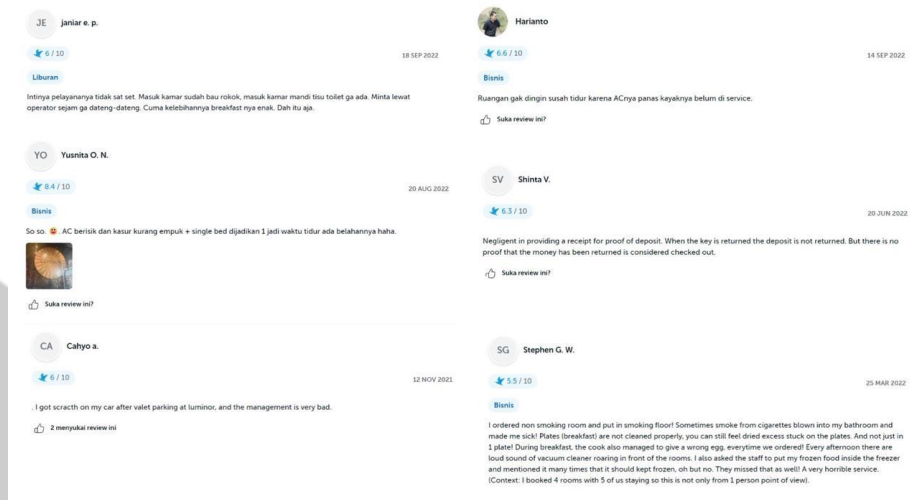
Tabel 1. 4  
Tingkat Penghunian Kamar di Jawa Timur

Klasifikasi Hotel	September	Oktober	November	Desember
Hotel Bintang	41.19	49.26	52.82	55.74
Hotel Non Bintang & Akomodasi Lainnya	19.62	21.85	23.61	26.07
<b>Jumlah</b>	<b>28.88</b>	<b>34.05</b>	<b>36.88</b>	<b>39.22</b>

Sumber : BPS Jawa Timur

Luminor Hotel merupakan salah satu hotel di bawah naungan Waringin Hospitality Hotel Group. Luminor Hotel memiliki dua lokasi di Surabaya dan Sidoarjo. Luminor Hotel Surabaya beralamatkan di Jalan Raya Jemursari 206-208, sedangkan Luminor Hotel Sidoarjo beralamatkan di Jalan Pahlawan. Kedua hotel ini terletak di lokasi yang strategis dengan fasilitas kamar dengan peralatan yang lengkap dan fasilitas pendukung dengan konsep modern seperti *Rock and Sugar Restaurant* yang menyediakan sarapan *buffet* dengan berbagai menu lokal maupun internasional, ruang *meeting* dan *ballroom* untuk kebutuhan berbagai acara. Hotel ini termasuk *city hotel* atau hotel yang terletak di pusat kota. Karena tamu hotel jenis ini sebagian besar adalah *business traveller*, maka biasanya hotel memiliki gedung bertingkat dengan ukuran yang cukup besar dengan konsep modern dan dilengkapi fasilitas untuk kebutuhan berbagai acara bisnis maupun sosial. Hotel merupakan bagian dari industri keramah-tamahan (*hospitality industry*). Menurut Lupiyoadi (2013:217) salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kemampuan untuk memberikan konsep suasana yang nyaman dan menarik adalah bagian penting yang harus direalisasikan, menurut Made *et al.* (2019), suasana toko (*store atmosphere*) merupakan salah satu kesan yang dirasakan pengunjung saat menginap dan tidak jarang dibahas dalam ulasan online. Artinya, terciptanya suasana menarik di lingkungan hotel akan memberikan kenyamanan dan rasa kepuasan kepada pengunjung selama berada di dalam hotel yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan mempertahankan pelanggan

yang sudah ada. Adapun beberapa penilaian pengunjung dari kedua hotel tersebut yang diambil melalui Traveloka, adalah sebagai berikut:



Sumber: Traveloka, diolah

## Gambar 1. 2 Ulasan Pengunjung Luminor Hotel

Beberapa ulasan pengunjung Luminor Hotel Surabaya dan Sidoarjo pada Gambar 1.2 tersebut dapat dijadikan gambaran kepuasan beberapa pengunjung. Menurut mereka pelayanan yang diberikan Luminor Hotel dari kedua lokasi tersebut kurang memuaskan. Tidak hanya itu, mereka juga mendapatkan respon yang kurang baik dari staf atau karyawan, pelayanan yang lambat serta beberapa perlengkapan dan fasilitas yang dirasa masih kurang diperhatikan oleh pihak hotel. Kondisi AC dan kamar, serta kebersihan pada peralatan juga sangat minim. Pengunjung menekankan bahwa apa yang mereka sampaikan tidak hanya dari pandangan satu pengunjung saja, tetapi juga dari beberapa pengunjung lainnya.

Luminor Hotel tidaklah sendiri berkecimpung di bisnis perhotelan. Di Surabaya dan Sidoarjo ada puluhan hotel lainnya. Namun sayangnya, secara

keseluruhan Luminor Hotel masih kalah bersaing dengan hotel-hotel lain seperti Fave Hotel, Amaris, Ibis Budget, POP, dan Novotel. Kelima hotel tersebut merupakan hotel-hotel peringkat lima besar dalam Top Brand Award mulai dari tahun 2020 hingga 2022. Peringkat TOP Brand tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. 5  
Top Brand Index Hotel Budget Tahun 2020-2022

2020		2021		2022	
Merek	TBI (%)	Merek	TBI (%)	Merek	TBI (%)
Amaris	24,1 (TOP)	Fave Hotel	24,2 (TOP)	Amaris	27,6 (TOP)
Fave Hotel	19,8 (TOP)	Amaris	24,1 (TOP)	Fave Hotel	27,5 (TOP)
Ibis Budget	19,5 (TOP)	Ibis Budget	21,3 (TOP)	Ibis Budget	19,4 (TOP)
Novotel	13,7	Novotel	11,6	Novotel	8,3
POP	9,2	POP	8,1	POP	5,7

Sumber : Top Brand Award (2022), diolah

Data Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa posisi TOP Brand selama tiga tahun berturut-turut selalu diraih oleh Hotel Amaris, Fave Hotel, dan Ibis Budget. Novotal yang selama tahun 2020 dan 2021 meraih Top Brand Index (TBI) di atas 10 persen, tetapi tidak meraih predikat TOP Brand karena tidak masuk dalam tiga besar. Data tersebut menunjukkan bahwa dari sisi pemosisian merek di benak konsumen (*mind share*), kekuatan merek dalam pasar (*market share*), dan kekuatan merek yang berkaitan dengan niat loyalitas untuk mendorong niat pembelian ulang (*commitment share*), Hotel Amaris, Fave Hotel, Ibis Budget, Novotel, dan POP Hotel masih lebih unggul daripada Luminor Hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirasa perlu bagi Luminor Hotel untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggannya demi meraih posisi lebih baik dalam benak konsumen dan pangsa pasar. Menurut Dhisasmito and Kumar (2020), tingkat kepuasan dan kekecewaan konsumen akan berpengaruh terhadap perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan



memperlihatkan perilaku atau sikap positif terhadap suatu produk atau jasa yang telah dibelinya, melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikan pada orang lain. Hal tersebut menjadi penting untuk diperhatikan karena jika konsumen merasa puas maka konsumen tidak akan berpindah ke hotel kompetitor dan akan melakukan pembelian ulang di masa depan serta merekomendasikan kepuasan yang didapatkan kepada kerabat atau orang lain.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mbete & Tanamal (2020) mengemukakan bahwa Kualitas Layanan menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Dan pada penelitian yang dilakukan oleh Tanjung (2020), menunjukkan bahwa Suasana Hotel secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Namun, untuk penelitian yang dilakukan oleh Dhisasmito and Kumar (2020), menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Akan tetapi, dikatakan bahwa masih diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan keputusan pembelian pada penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang guna meneliti “Model Struktural Kualitas Layanan, Suasana Hotel, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Luminor Hotel”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Luminor Hotel?
2. Apakah Suasana Hotel berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Luminor Hotel?
3. Apakah Keputusan Pembelian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Luminor Hotel?
4. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Luminor Hotel?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Luminor Hotel.
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Suasana Hotel terhadap Keputusan Pembelian Luminor Hotel.
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan Luminor Hotel.
4. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Luminor Hotel.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat-manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan peneliti dan pembaca terkait pengaruh Kualitas Layanan, Suasana Hotel, Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Luminor Hotel.

2. Bagi Waringin Hospitality Hotel Group

Hasil penelitian ini bisa membantu pihak Waringin Hospitality Hotel Group yang menaungi Luminor Hotel sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk menyusun strategi pemasaran Luminor Hotel dalam meraih Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggannya.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas secara akademis dapat memberikan pemahaman bagi mahasiswa di konsentrasi manajemen pemasaran terkait pengaruh Kualitas Layanan, Suasana Hotel, Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Luminor Hotel atau industri jasa lainnya.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dari penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi penelitian selanjutnya mengenai pemasaran industri perhotelan atau industri jasa lainnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan ini dibagi menjadi beberapa bab untuk memberi gambaran mengenai penelitian yang dilakukan. Berikut adalah sistematika penulisan proposal skripsi.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat pembahasan secara garis besar mengenai latar belakang yang melandasi pemikiran atas penelitian, apa saja masalah yang dapat dirumuskan, tujuan dari penelitian, manfaat yang ingin dicapai dan sistematika yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menguraikan mengenai penelitian terdahulu yang sejenis secara teori dan konsep yang mendasari serta mendukung penelitian yang berhubungan dengan permasalahan, kerangka pemikiran serta hipotesis dari penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memuat rancangan dan batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini memuat gambaran subyek penelitian dan analisis data yang berisi tentang subyek penelitian, analisis dan pengolahan data berdasarkan

inner dan outer model, analisis deskriptif dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil secara keseluruhan.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menguraikan mengenai penutup yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.