

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan sangat berkaitan dengan sektor pariwisata, karena industri perhotelan saat ini sangat mendukung kemajuan sektor pariwisata (Ali, Saputra, & Mahaputra, 2023). Pariwisata merupakan rangkaian peristiwa yang berkaitan dengan perjalanan untuk berlibur, para pelancong, dan juga *tourism* (Taufik, Sumarsih, & Gusnadi, 2023). Industri perhotelan dapat mencangkup bidang usaha lain seperti *restaurant*, jasa *laundry*, agen perjalanan, maupun transportasi yang memiliki ciri adanya unsur jasa atau pelayananan yang tidak dapat dipisahkan dari produk yang dijualnya (Zulfikri & Farihah, 2023). Usaha perhotelan sangat diperlukan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara yang sedang melakukan perjalanan dan memerlukan akomodasi penginapan, baik yang dilengkapi dengan fasilitas yang tersedia seperti makanan, minuman, transportasi, maupun yang hanya menyediakan kamar (Binawan, Maknun, & Setyawan, 2023). Hotel merupakan suatu usaha industri ataupun jasa yang dikelola secara komersial (Hermawan, Brahmanto, & Hamzah, 2018, hal. 4).

Kemajuan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia terjadi karena adanya beberapa faktor antara lain jumlah kunjungan wisatawan nasional maupun wisatawan mancanegara, tingkat hunian kamar, rata-rata

lama tamu menginap, jumlah kamar yang terjual serta perkembangan jumlah hotel itu sendiri (Ristiawan, Huijbens, & Peters, 2023). Kabupaten Demak merupakan salah satu contoh suatu daerah yang perkembangan sektor pariwisatanya sangat baik (Aini, Maulana, & Santoso, 2023). Sektor pariwisata Kabupaten Demak lebih diperhatikan, karena terbukti mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Demak yang dijuluki sebagai kota wali yang terkenal dengan wisata religi (Dinas Pariwisata Kabupaten Demak, 2021). Banyak wisatawan yang datang untuk berziarah ke makam Sunan Kalijaga dan Raden Fatah, letak makam tersebut sangat strategis sehingga mendorong wisatawan asing datang ke Kabupaten Demak untuk sejenak berziarah. Dilihat dari banyaknya wisatawan lokal membawa peluang usaha dengan nuansa pelayanan khas Demak dapat dirasakan ketika singgah di hotel yang cukup luas tersebut.

Hotel Amantis Demak menawarkan pelayanan dengan ciri khas perpaduan budaya Demak, yang terlihat dari ornamen yang terpasang menghiasi hampir semua lokasi hotel (Amantis Hotel Demak, 2023). Selain terlihat dari ornamen dan fasilitas, ciri khas budaya juga terlihat dari sajian menu restoran yang dimiliki hotel maupun penampilan karyawan hotelnya yang memberikan pelayanan dengan baik. Hotel Amantis mengoperasikan meja depan 24 jam yang menyediakan penitipan bagasi dan layanan binatu, tersedia fasilitas rapat/perjamuan dan parkir valet, antar jemput bandara dan layanan antar jemput juga dapat diatur dengan biaya tambahan. Hotel Amantis Demak merupakan penginapan

yang kasual di daerah komerial yang dekat dengan Masjid Agung, Makam Raja Demak, Makam Sunan Kalijaga yang dapat di capai dengan jarak 3 km, dan dekat dengan pusat oleh-oleh khas kota Demak yang berada di pasar Tradisional Bintoro Demak. Hotel ini beralamat di Jl. Lingkar Demak No.Km.24, Rw.2, Jogoloyo, Kec. Wonosalam, Kabupaten Demak, Jawa Tengah.

Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterima. Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2016, hal. 155-156).

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada konsumen. Semakin baik fasilitas yang disediakan oleh perusahaan maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2016, hal. 91).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler & Armstrong, 2018, hal. 150). Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu pelanggan atau konsumen akan kembali lagi menggunakan jasa tersebut tanpa mempedulikan pengaruh

dari luar. Disamping itu pelanggan tersebut dapat memberitahukan kepada kerabat atau teman untuk menggunakan jasa tersebut. Maka dari itu, sudah dapat di analisa secara langsung masa depan suatu perusahaan jika memiliki pelanggan yang loyal, yakni akan meningkatkan dalam berbagai hal terutama dalam hal keuangan (Lupiyoadi, 2014, hal. 11).

Selain fasilitas, kualitas pelayanan, kepercayaan menjadi kunci para konsumen dalam menumbuhkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada usaha bidang jasa perhotelan. Kepercayaan sebagai kemauan seorang individu untuk bergantung pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran uang dan jasa (Gultom, Arif, & Fahmi, 2020). Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Pengalaman dan informasi yang baik akan menumbuhkan suatu kepercayaan konsumen terhadap suatu produk maupun layanan jasa. Hal itu dikarenakan pengalaman yang berbentuk pada memori para konsumen pada suatu produk atau jasa dapat membantu rasa percaya orang jika pengalaman yang mereka alami menyenangkan serta memuaskan para konsumen. Kepercayaan menjadi kunci bagi suatu perusahaan jasa perhotelan untuk memenangkan persaingan (Hery, 2018).

**Tabel 1. 1**  
**Data Pengunjung Kamar 2022**

No.	Bulan	Banyak Pengunjung	Total Kamar
1	Januari	420	191
2	Februari	374	208
3	Maret	305	162
4	April	109	64
5	Mei	584	283
6	Juni	410	230
7	Juli	269	216
8	Agustus	215	111
9	September	672	324
10	Oktober	283	135
11	November	257	168
12	Desember	106	54
<b>Total</b>		<b>4.004</b>	<b>2.146</b>

Sumber: Amantis Hotel Demak

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa pengunjung Hotel Amantis Demak yang datang selama satu tahun di Indonesia periode 2022. Tampak bahwa pengunjung Hotel Amantis Demak tidak selalu meningkat pada setiap bulannya. Pengunjung paling banyak pada bulan September yakni dengan jumlah total 672 orang, dengan jumlah kamar paling banyak di tempati pada bulan September sebanyak 324 kamar. Sedangkan pengunjung paling sedikit ada pada bulan Desember yakni dengan pengunjung sebanyak 106 orang dan kamar paling sedikit ditempati juga di bulan Desember sebanyak 54 kamar. Hal ini dikarenakan adanya keluhan berbagai masalah dari pelanggan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga seringkali pelanggan menggunakan jasa tersebut akan menjadi faktor oleh karena itu terjadi penurunan jumlah pelanggan yang memesan kamar.

*Research gap* merupakan perbedaan pendapat dari para ahli yang dijadikan referensi pada penelitian ini (Arsyad, et al., 2023). Berikut adalah *research gap* pada penelitian ini:

Penelitian yang dilakukan oleh Widyaningrum (2020) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian Kasinem (2020) dengan judul *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*, ditemukan hasil berlawanan yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Serelo Lahat.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono & Khuzaini (2020) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan* menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Lestariningsih (2021) dengan judul penelitian *Analisis Kualitas Kepercayaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Banyuwangi*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Satrio, et al. (2018) dengan judul penelitian *Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Aryaduta Manado*. Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Apriliani, et al. (2022) dengan judul penelitian *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali*. Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Gultom, et al. (2020) dengan judul penelitian *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Septialiani & Yuliviona (2022) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Indihome di Kota Padang* menemukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh Susnita (2020) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka*, pada penelitian itu menyatakan bahwa kualitas pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Putri, et al. (2021) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga dan Digital*

*Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen di Grand Wahid Hotel Salatiga* menemukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen..

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti mengambil Judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Amantis Demak”**.

## 1.2. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Objek penelitian ini adalah Hotel Amantis Demak.
- b. Responden pada penelitian ini ini adalah pengunjung Hotel Amantis Demak periode 2022 sebanyak 125 pengunjung.
- c. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan.
- d. Variabel endogen pada penelitian ini adalah loyalitas pelanggan.
- e. Variabel *intervening* pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.
- f. Waktu penelitian dilaksanakan selama 1 bulan setelah proposal disetujui.

## 1.3. Perumusan Masalah

Para pelanggan yang mengunjungi hotel Amantis merasakan rasa nyaman dengan ornamen adat Demak yang ada pada hotel tersebut. Akan tetapi para pelanggan merasakan sedikit rasa kecewa dengan pelayanan



yang diberikan ketika memasuki hotel tersebut, karena saat memasuki hotel tersebut pelayanan pada hal keramahan para karyawan dirasa kurang oleh para pelanggan, selain itu fasilitas yang telah memadai disana perlu dirawat dan diperbarui agar para pelanggan merasakan rasa nyaman saat menginap di Hotel Amantis Demak, selain itu pihak Hotel Amantis Demak juga harus memperhatikan tempat parkir, karena para pelanggan merasakan bahwa tempat parkir yang ada di Hotel Amantis Demak dirasa kurang luas dan dapat mengganggu aksesibilitas kendaraan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, kepercayaan para konsumen juga harus dipertahankan serta ditingkatkan agar para konsumen dapat merasa puas dan memiliki loyalitas terhadap Hotel Amantis Demak.

Berdasarkan permasalahan di atas maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- b. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- c. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Amantis Demak?

- e. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- f. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- g. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- h. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- i. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- j. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- b. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- c. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Amantis Demak?

- e. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- f. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- g. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- h. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- i. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?
- j. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak?

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Terkait dengan tujuan *research*, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada para akademisi tentang sebuah perusahaan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak. Dalam hal tersebut maka para akademisi mengetahui bagaimana cara agar sebuah perusahaan mampu mengait masyarakat untuk melakukan

referensi di hotel tersebut dengan caranya sendiri melalui berbagai produk pelayanan yang telah ditawarkannya.

b. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, maka perusahaan terbantu untuk mempromosikan dan memperkenalkan secara keseluruhan tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan pada Hotel Amantis Demak.

