

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya.

Ketika berkunjung ke suatu hotel, biasanya akan mendapatkan pelayanan sangat baik dari para staf hotel. Dalam hal ini, kualitas pelayanan adalah prinsip yang mereka terapkan guna mempertahankan pelanggan bahkan meningkatkan jumlah pengunjung yang akan menginap di hotel. Industri perhotelan merupakan industri dalam bidang jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Kualitas pelayanan yang sangat baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat atau tamu yang menginap di hotel. Untuk produk, hotel menjual kamar, makanan, fasilitas kepada konsumen dengan didukung desain bangunan, interior, eksterior, dan nuansa khas yang diciptakan hotel. Sedangkan untuk jasa yang dijual adalah kualitas pelayanan dan keterampilan serta sikap karyawan dalam melayani konsumen. Hal ini sejalan dengan pengertian hotel menurut SK Menparpostel dalam buku Pengantar Statistik Kesehatan (Devi, 2018) merupakan suatu jenis akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lain bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial dan memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam pemasaran, harga merupakan satuan terpenting. Ini karena harga merupakan suatu nilai tukar dari sebuah produk atau jasa yang dinyatakan dalam

satuan moneter. Selain itu, harga merupakan salah satu penentu dari keberhasilan perusahaan dalam menjalani usahanya. Perusahaan yang berhasil dinilai dari seberapa besar perusahaan itu bisa mendapatkan keuntungan dari besaran harga yang ditentukannya dalam menjual produk atau jasanya.

Menetapkan harga terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan akan menurun, namun jika harga terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan. Hotel

mempunyai tujuan utama dalam menetapkan harga yaitu untuk pencapaian laba dan untuk meningkatkan volume penjualan atau Jumlah Hunian Kamar pada hotel. Apabila Tarif Sewa Kamar hotel stabil, maka akan membantu menjaga kepercayaan para tamu hotel dan meningkatkan Jumlah Hunian Kamar.

Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Hal ini terlihat pada persamaan berikut (Fandy Tjiptono. 2008: 139).

Pendapatan Total = Harga per unit x Kuantitas yang terjual

Laba = Pendapatan Total – Biaya Total

Tingkat harga yang ditetapkan mempengaruhi kuantitas yang terjual.

Selain itu secara tidak langsung harga juga mempengaruhi biaya, karena kuantitas yang terjual berpengaruh pada biaya yang ditimbulkan berkaitan dengan efisiensi produksi. Penentuan harga mempengaruhi pendapatan total dan biaya total, maka keputusan dan strategi penentuan harga mempunyai peran penting dalam setiap perusahaan.

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan harga hotel Harper dan Grand Sakura Hotel**  
**Hotel Harper**

<b>Tipe Kamar</b>	<b>Harga</b>
Superior	Rp.548.000
Deluxe	Rp.721.000
Suite	Rp.1.131.000

Sumber: Traveloka

**Grand Sakura Hotel**

<b>Tipe Kamar</b>	<b>Harga</b>
Superior	Rp.332.000
Deluxe	Rp.700.000
Suite	Rp.913.000

Sumber: Traveloka

Bila diperhatikan, orang-orang yang datang berkunjung ke suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung yang terdiri dari beberapa orang dengan bermacam-macam motivasi kunjungan termasuk didalamnya adalah wisatawan, sehingga tidak semua pengunjung termasuk wisatawan.

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). Pengertian hotel ini sesuai dengan pendapat menurut para ahli. Menurut Sulastiyono dalam Maluto (2014:1), Pengertian Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono dalam Maluto 2014:1), adalah “suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Dari defenisi hotel diatas maka penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang

melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Kenyamanan dalam suatu ruang publik adalah kunci yang harus diperhatikan oleh setiap orang yang bergerak di bidang bisnis hotel. Penyajiannya dapat berupa pelayanan dan fasilitas kepada pengunjung hotel, baik yang menginap ataupun sekadar melakukan perjalanan bisnis. Hal tersebut agar para pengunjung dapat beradaptasi dan tinggal dengan nyaman dan aman didalam ruang tersebut. Desain interior merupakan salah satu produk hotel yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan konsumen mengenai keputusan konsumen dalam memilih hotel.

**Tabel 1.2**  
**Data Kunjungan Hotel Harper Medan Dari Bulan**  
**Agustus 2022– Januari 2023**

<b>Agustus</b>	<b>September</b>	<b>Oktober</b>	<b>November</b>	<b>Desember</b>	<b>Januari</b>
1.134	1.225	1.174	1.162	1.478	1.276

Sumber: Hotel Harper Wahid Hasyim Medan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat persaingan hotel di kota Medan yang cukup tinggi dan tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah wisatawan. Hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap jumlah pengunjung yang menginap dihotel. Penyedia layanan jasa perhotelan harus menyediakan strategi terbaik untuk menarik konsumen, salah satu nya Hotel Harper Wahid Hasyim sebagai salah satu penyedia layanan jasa perhotelan di Medan. Hotel Harper Wahid Hasyim Medan merupakan hotel berbintang tiga berlokasi dijalan K.H.Wahid Hasyim No.53/72,Babura,Kec.Medan Baru yang memiliki 89 kamar dengan berbagai tipe mulai dari superior room, deluxe room, dan suite room dengan fasilitas yang berbeda sesuai tipe masing-masing. Hotel Harper memiliki 3 ruang meeting yang dapat digunakan untuk berbagai acara.

Berdasarkan penjelasan diatas, diharapkan hotel Harper Wahid Hasyim Medan dapat terus memperbaiki aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan kenyamanan konsumen sehingga konsumen tidak beralih produk atau jasa dan tetap setia dengan hotel Harper. Ketika hotel memberikan pelayanan yang baik, maka konsumen akan memberikan loyalitasnya pada hotel, maka hal ini akan membantu keberhasilan hotel Harper Wahid Hasyim dan mampu memberikan profit yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang diatas maka Penulis tertarik mengangkat judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan".

### **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan?
2. Bagaimana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk dapat menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan
2. Untuk dapat menganalisis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan

3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, antara lain sebai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasannya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan.

2. Bagi Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan atau referensi ilmiah bagi peneliti yang akan datang dan juga sebagai bahan yang dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk penilaian akan kinerja akademis

3. Bagi Hotel / Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau alat ukur dalam menilai dan menyikapi antara Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hotel Harper Wahid Hasyim Medan.