

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keputusan pembelian merupakan suatu perilaku yang dilakukan oleh individu-individu yang berbeda untuk membeli suatu produk tertentu yang ditawarkan oleh perusahaan atau yang ditemukan dipasar. Proses dalam keputusan pembelian ini yang menarik untuk diamati, pada kebanyakan orang proses pembelian konsumen seringkali diawali dan dipengaruhi oleh rangsangan yang berasal dari luar dirinya, baik itu rangsangan pemasaran atau rangsangan yang timbul dari pengaruh lingkungan sekitar. Kemudian rangsangan tersebut diproses dalam diri sendiri sesuai karakteristik pribadi, sehingga nantinya munculkan keputusan untuk melakukan pembelian. Keputusan pembelian merangkum tiga tahapan proses yakni proses masuknya informasi, proses pertimbangan konsumen dalam membeli, dan diakhiri dengan proses pengambilan keputusan oleh konsumen. Konsumen sangat kritis dalam memilih suatu produk, sampai pada keputusan untuk membeli produk tersebut. Hal lain sebagai dasar pertimbangan sebelum mengambil keputusan pembelian berkaitan aspek layanan perusahaan. memberikan layanan yang terbaik bukan hal yang mudah di wujudkan suatu perusahaan, di butuhkan cara yang tepat dengan mengoptimalan sumber daya yang di harapkan untuk menghasilkan layanan yang berorientasikan konsumen. keberhasilan memberikan layanan untuk memenuhi ekspektasi konsumen hanya dapat dicapai dengan menghasilkan layanan yang berkualitas sehingga menghasilkan kepuasan yang di rasakan konsumen.

Hotel Tunas Daud Kupang juga memberikan kualitas layanan yang baik pada konsumennya sehingga konsumen menjadi tidak jera untuk membeli lagi produk tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan menginap di Hotel Tunas Daud yaitu Kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor konsumen untuk menentukan keputusan pembelian. karena pada dasarnya layanan adalah suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat layanan yang di berikan perusahaan atau karyawan kepada konsumen. semakin baik tingkat layanan yang di berikan oleh produsen, maka akan semakin tinggi pula penilaian konsumen terhadap kualitas layanan tersebut. memberikan layanan yang terbaik bukan hal yang mudah di wujudkan suatu perusahaan.

Namun, Selain kualitas layanan, Terdapat juga faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Hotel Tunas Daud Kota Kupang. Faktor tersebut antara lain Harga dan Lokasi.

Menurut Firmansyah, (2019) menyatakan Harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan barang atau jasa. Harga adalah nilai uang yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada penjual atas barang atau jasa yang dibelinya. tingginya harga yang di tawarkan harus sesuai dengan manfaat yang akan diterima oleh konsumen yang mengkonsumsinya. Harga yang terlalu tinggi akan mempengaruhi keputusan pembelian. Selain itu konsumen cenderung membandingkan harga di berbagai tempat sebelum membuat keputusanbeberapa interaksi dengan konsumen atau properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan

Begitu juga sebaliknya, ketika perusahaan menetapkan harga yang lebih rendah tentunya akan mempengaruhi besarnya margin yang diperoleh perusahaan apalagi harga rendah tersebut tidak diimbangi dengan fungsi dan mutu produk atau jasa dengan baik maka akan menimbulkan kesan produk atau jasa perusahaan di bawah pesaing. Harga merupakan faktor penting dalam kegiatan pemasaran. Penentuan harga pada suatu produk yang dilakukan oleh perusahaan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dikarenakan dengan tingkat harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat menjadi tolak ukur dan permintaan suatu produk.

Penetapan harga yang tidak tepat dalam suatu produk bisa menyebabkan tidak maksimalnya jumlah produk yang terjual sehingga mengakibatkan penjualan menurun dan berkurangnya pangsa pasar (Irawati,2016.p.24). Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menentukan harga penjuaaalan sesuai dengan pangsa pasar yang di tuju agar penjualan produk dan pangsa pasar meningkat. Srtategi untuk meningkatkan pangsa pasar yaitu Inovasikan produk atau layanan yang anda tawarkan, Gunakan media promosi Online, Melakukan penurunan harga atau melakukan promosi secara berkala. Faktor-faktor dalam menetapkan harga yaitu: Faktor biaya produksi, kondisi perekonomian, penawaran dan permintaan, persaingan, peraturan pemerintah, tujuan perusahaan. Lokasi yang satrategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Lokasi Hotel Tunas Daud yang beralamat di Jl. Adisucipto Oesapa, Kec.Kelapa Lima, Kota Kupang cukup luas dan mudah di temukan

Hotel Tunas Daud Kota Kupang merupakan usaha yang bergerak dalam bidang Perhotelan, Hotel Tunas Daud menyediakan banyak jenis Kamar yang bisa di pilih sesuai dengan keinginan konsumen. Alasan penulis memilih judul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Tunas Daud Kota Kupang karena Kualitas layanan, Konsumen cenderung memilih untuk Menginap di tempat yang memberikan layanan yang baik dan memuaskan. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Hotel Tunas Daud atau karyawan, semakin tinggi pula penilaian konsumen terhadap kualitas layanan tersebut dan semakin besar kemungkinan konsumen untuk melakukan pembelian. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana kualitas layanan memengaruhi perilaku pembelian konsumen.

Harga merupakan salah satu faktor yang menjadi perhatian konsumen dalam membeli barang. Harga yang ditawarkan pada Hotel Tunas Daud terjangkau sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh produk atau jasa. Yang artinya harga yang semakin terjangkau maka keputusan orang akan membeli semakin tinggi. Penelitian juga menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Lokasi Hotel Tunas Daud juga memiliki peran yang penting dalam keputusan pembelian konsumen. Lokasi yang strategis dapat meningkatkan kemungkinan konsumen untuk membeli semakin banyak.

Tabel 1.1

JUMLAH TAMU YANG MENGINAP

JENIS KAMAR				
Bulan	Standar Room(Tamu)	Dobble Room(Tamu)	Eksekutive Room(Tamu)	Total (Tamu)
Januari	38	5	3	46
Februari	55	7	2	64
Maret	74	10	5	89
April	31	5	2	38
Mei	30	5	1	36
Juni	54	7	2	63

(Sumber:Lampiran)

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada Bulan Januari jumlah Tamu yang Menginap 46 orang]. Di Bulan Februari Mengalami Peningkatan sehingga Menjadi 64 Tamu. Selanjutnya lagi di Bulan Maret Mengalami Peningkatan Menjadi 89 Tamu.sedangkan pada April Mengalami Penurunan Menjadi 38 Tamu. Kemudian Pada Bulan Mei Juga Mengalami Penurunan.Sedangkan Pada Bulan Juni Tamu Hotel Dapat Mengalami Peningkatan Menjadi 63 Tamu. dilihat dari realisasi pendapatan pada hotel Tunas Daud Kupang tahun 2023 dari bulan Januari-Juni mengalami fluktuatif.

Penelitian yang di lakukan oleh Indra Firdiyansyah (2017) dengan judul Pengaruh kualias pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pelanggan pada warung gubrak kepri mall Kota Batam. Hasil analisis data yang telah di lakukan terhadap seluruh data yang di peroleh,dapat di ambil kesimpulan yaitu kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara persial berpengaruh positif terhadap keputusan menginap, selain itu secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signitikan terhadap kepuasan Menginap Di Hotel Tunas Daud Kota Kupang.

Penelitian yang dilakukan oleh Valerie Angela Karundeng (2021) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Indomaret Point Kawasan Megamas Saat Pandemi COVID-19. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di Indomaret Point Kawasan Megamas saat pandemi COVID-19. Harga dan lokasi berpengaruh secara parsial, sedangkan secara parsial, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Lokasi merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan keputusan pembelian dan perlu diperhatikan dalam memilih lokasi IndomaretPoint Kawasan Megamas.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap keputusan Menginap Di Hotel Tunas Daud Kota Kupang. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL TUNAS DAUD KOTA KUPANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah yang akan diteliti dan dibahas adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Tunas Daud Kota Kupang.

1.3 Persoalan Penelitian

1. Apakah pengaruh kualitas Layanan berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Tunas Daud Kota Kupang?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Tunas Daud Kota Kupang?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap keputusan menginap di Hotel Tunas Daud Kota Kupang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Hotel Tunas Daud Kota Kupang
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan menginap di Hotel Tunas Daud Kota Kupang
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan menginap di Hotel Tunas Daud Kota Kupang

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dapat digunakan untuk bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama dan juga diharapkan dapat menjadi bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut

1.5.2 Manfaat Praktis

- a) Untuk memberikan informasi yang bernilai dan bermanfaat kepada Hotel Tunas Daud Kupang tentang bagaimana kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan Konsumen
- b) Bahan pertimbangan dan masukan bagi Hotel Tunas Daud Kupang dalam mengevaluasi hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan Konsumen yang mendukung keberhasilan Perusahaan Hotel Tunas Daud Kupang