

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci kesuksesan usaha. Kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan lokasi yang strategis merupakan tiga aspek penting yang dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan. Bisnis yang mampu memberikan pelayanan berkualitas, menyediakan fasilitas yang nyaman, dan berlokasi yang strategis cenderung memiliki pelanggan yang lebih puas dan loyal. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan keberlangsungan suatu usaha. Kepuasan pelanggan bukan hanya menentukan loyalitas, tetapi juga mempengaruhi citra usaha dan daya saing jangka panjang. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Tiga faktor yang sering dianggap krusial dalam membentuk kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas dan lokasi yang strategis. Kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana usaha memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan, baik dari segi kecepatan, keramahan, hingga keakuratan pelayanan. Pelayanan yang prima dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi. Selain itu, ketersediaan fasilitas yang memadai juga memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman positif. Ketersediaan Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan tempat

usaha, ketersediaan tempat parkir, dan sarana pendukung lainnya akan sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu usaha. Pelanggan cenderung memilih usaha yang menyediakan fasilitas lengkap dan nyaman dibandingkan usaha sejenis yang tidak memperhatikannya. Faktor ketiga yang tidak kalah penting adalah lokasi yang strategis. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, dan dekat dengan pusat aktivitas pelanggan dapat menjadi nilai tambah yang signifikan. Pelanggan cenderung memilih usaha yang berada di lokasi yang mudah diakses dan aman. Lokasi juga turut menentukan volume kunjungan dan efisiensi waktu pelanggan. Menurut **Kotler dan Keller (2021)**,

Menurut **Kotler (2015:410)**, *kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi*. Hal ini menegaskan bahwa kualitas tidak hanya dilihat dari fungsi produk, tetapi juga dari bagaimana pelayanan diberikan dan diterima oleh pelanggan.

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan secara lebih serius. Kualitas pelayanan menjadi elemen **vital** untuk menciptakan **kepuasan pelanggan**, membangun **loyalitas**, dan mempertahankan posisi di pasar. **Pelayanan yang unggul menjadi pembeda strategis** di tengah kesamaan produk yang semakin umum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dirancang untuk:

- a. Memenuhi **ekspektasi pelanggan** (yang terus meningkat),
- b. Memberikan **nilai tambah**, dan

- c. Menghasilkan **pengalaman positif** yang berkelanjutan.

Menurut Lupiyoadi, (2013, hal. 85) **Ketersediaan fasilitas** adalah segala sarana fisik atau pendukung yang disediakan oleh sebuah usaha atau penyedia jasa untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan pelanggan selama menggunakan layanan. Fasilitas ini bisa berupa ruang tunggu yang nyaman, kebersihan tempat, fasilitas parkir, akses internet (Wi-Fi), kamar mandi yang bersih, hingga sarana pendukung lainnya seperti restoran, kolam renang, atau ruang pertemuan.

Menurut Swastha & Handoko (2012,45) Lokasi yang strategis adalah tempat usaha yang mudah dijangkau, berada di pusat aktivitas, dan memiliki akses yang baik sehingga dapat menarik banyak pelanggan serta meningkatkan volume kunjungan.

Menurut Kotler & Keller, (2021:130), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan terhadap harapan mereka. Artinya, apabila kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan lokasi yang strategis tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan berdampak pada turunnya tingkat kepuasan.

Hotel On The Rock Kota Kupang merupakan salah satu hotel berbintang yang cukup dikenal di Nusa Tenggara Timur. Hotel ini memiliki keunggulan dalam hal lokasi yang berada di pinggir pantai dengan pemandangan laut yang menarik. Namun, di era digital saat ini, banyaknya ulasan pelanggan melalui platform daring mengindikasikan bahwa aspek pelayanan dan fasilitas masih menjadi perhatian utama pelanggan. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah

keunggulan lokasi saja cukup untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, atau apakah aspek kualitas pelayanan dan fasilitas turut memberikan kontribusi yang signifikan. Kepuasan pelanggan sangat penting dalam bisnis jasa seperti perhotelan, karena pelanggan yang puas cenderung untuk kembali menggunakan pelayanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif, membuat tamu merasa dihargai, dan mendorong mereka untuk kembali menginap dimasa mendatang. Selain itu fasilitas yang lengkap dan nyaman juga menjadi daya tarik tersendiri. Fasilitas seperti kolam renang, restoran, pusat kebugaran, serta kelengkapan kamar dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu. Faktor lokasi juga tak kalah penting. Lokasi yang strategis memudahkan tamu dalam mengakses berbagai tempat penting atau destinasi wisata, sehingga menjadi salah satu pertimbangan utama dalam memilih hotel. Alasan dalam memilih judul ini adalah karena kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi merupakan tiga faktor penting yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan di industri perhotelan. Meskipun Hotel On The Rock by Prasanthi memiliki keunggulan lokasi yang strategis, masih terdapat keluhan pelanggan terhadap aspek pelayanan dan fasilitas. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis sejauh mana ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, agar pihak manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Permasalahan Kualitas Pelayanan yaitu hasil pengamatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih ditemukan keluhan pelanggan di platform digital,

seperti lambatnya pelayanan, kurangnya perhatian personal dari staf, serta kurang responsif dalam menangani permintaan pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan pelanggan dan pelayanan aktual, yang dapat mengurangi tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap hotel.

Permasalahan ketersediaan Fasilitas Hotel On The Rock memang menyediakan berbagai fasilitas seperti kolam renang, restoran, gym, dan layanan antar-jemput. Namun, beberapa ulasan pelanggan mengeluhkan fasilitas yang kurang terawat, seperti kondisi fisik yang mulai menurun, keterbatasan tempat parkir, atau desain interior yang mulai usang.

Permasalahan dari sisi Lokasi yang strategis, hotel memang memiliki keunggulan strategis karena berada di pinggir pantai dan dekat pusat kota. Namun demikian, beberapa pelanggan menyebutkan kendala akses transportasi umum serta minimnya penunjuk arah yang memadai menuju hotel. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun lokasi secara geografis baik, pengelolaan dan pemanfaatannya belum optimal dalam memberikan kemudahan akses dan pengalaman menyeluruh kepada pelanggan.

Kesimpulannya Ketiga faktor – kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan lokasi yang strategis telah menunjukkan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan, namun masih terdapat celah-celah dalam implementasinya yang menjadi perhatian pelanggan. Jika tidak segera diperbaiki, permasalahan ini dapat berdampak pada penurunan loyalitas pelanggan, citra hotel, dan daya saing di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Tabel.1.1

Jumlah Data Pengunjung Hotel On The Rock by prasanthi 2019-2023

No	Tahun	Jumlah pengunjung/orang
1	2019	15.000
2	2020	3.000
3	2021	5.000
4	2022	8.000 orang
5	2023	11.000 orang

Sumber data : Hotel On The Rock By Prasanthi Kota Kupang 2025

Berdasarkan tabel diatas terlihat data lima tahun terakhir bahwa jumlah pengunjung yang menginap di Hotel On The Rock mengalami peningkatan, selama periode tahun 2019-2023 jumlah pengunjung yang menginap paling sedikit tahun 2020 dan 2021 dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan yang sangat drastis begitu pula pada tahun 2023. Ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat pelanggan, sekaligus mempertahankan pelanggannya.

Penelitian terdahulu tentang, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang (Dwi & Euis, 2022). Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Ketersediaan Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi yang strategis berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Unna Ria Safitri (2019) tentang, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Paras Snack Di Kabupaten Boyolali). Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sebanyak 100 responden yang digunakan sebagai sampel terlibat dalam pengisian kuesioner, yang diambil dari konsumen Paras Snack. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan metode pengambilan sampel Accidental Sampling, serta analisis menggunakan metode kuantitatif. Uji validitas dan reliabilitas digunakan dalam pengujian instrumen data, sedangkan uji normalitas, uji multi kolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji auto korelasi digunakan untuk menganalisis data. Uji t, uji F, dan uji determinasi (R^2) digunakan untuk menguji hipotesis. Uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang telah terpenuhi kemudian diolah untuk menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,475 + 0,126 X_1 + 0,348 X_2 + 0,374$$

Secara parsial, variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, sedangkan variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel harga dan lokasi sebagaimana ditunjukkan oleh pengujian hipotesis menggunakan uji t. Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan secara simultan pengaruh ketiga variabel independen terhadap

variabel dependen. Dari hasil uji determinasi (R^2) diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,811, yang berarti variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 81,1% dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, yaitu variabel harga, lokasi, dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 18,9% dijelaskan oleh variabel di luar penelitian ini.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, ketersediaan Fasilitas Dan Lokasi yang strategis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel On The Rock by prasanthi Kota Kupang.**

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fasilitas Dan Lokasi yang strategis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel On The Rock By Prasanthi KotaKupang.

1.4. Persoalan Penelitian

Yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel On The Rock By Prasanthi Kota Kupang?
2. Apakah ketersediaan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel On The Rock By Prasanthi Kota Kupang?
3. Apakah Lokasi yang strategis Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel On The Rock By Prasanthi Kota Kupang?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel On The Rock By Prasanthi Kota Kupang?
2. Untuk Menganalisis ketersediaan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel On The Rock By Prasanthi Kota Kupang?
3. Untuk Menganalisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Lokasi yang strategis Pada Hotel On The Rock By Prasanthi Kota Kupang?

1.5.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi mahasiswa ekonomi dalam menganalisis masalah yang sementara di teliti.

2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lanjutan yang akan melakukan penelitian masalah yang sama.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selanjutnya mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai demi pembangunan ilmu pengetahuan umumnya dan khususnya dibidang manajemen pemasaran.