

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pada era sekarang ini, sektor bidang jasa mulai mendominasi di berbagai bangsa. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pelaku bisnis yang ikut andil serta terbuka lebarnya peluang pekerjaan yang ditawarkan pada bidang ini. Salah satu contoh dalam usaha di bidang jasa yang dibutuhkan oleh konsumen adalah hotel. Keberadaan hotel di tengah masyarakat dirasakan semakin penting bagi para konsumen yang membutuhkan tempat untuk menginap dalam berbagai keperluan. Konsumen yang menggunakan jasa pelayanan hotel biasanya para wisatawan ataupun turis maupun para pekerja yang melakukan bisnis di daerah lain.

Sejalan dengan perkembangan sektor industri hotel di Kota Medan, maka semakin banyak hotel juga yang dibutuhkan sebagai sarana akomodasi, sehingga semakin banyak pula persaingan hotel di Kota Medan. Dengan persaingan yang semakin ketat, maka setiap pelaku usaha jasa hotel harus berusaha sangat keras untuk mengembangkan ide kreatif serta meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang akan mereka sediakan bagi para calon konsumennya. Meningkatnya persaingan antar hotel menyebabkan

masing-masing hotel berusaha semaksimal mungkin menunjukkan yang terbaik yang mereka miliki. Pada akhirnya terjadilah persaingan antar hotel yang semakin ketat untuk mendapatkan pengunjung atau konsumennya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya hotel-hotel yang ada di Kota Medan.

Kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya (Indrasari, 2019). Kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi dikarenakan pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk ataupun jasa melebihi harapan pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan menjadi rendah dikarenakan pelanggan merasakan kualitas produk ataupun jasa lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (Laksamana, 2008). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasannya konsumen bisa dikatakan adanya perbedaan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja ataupun hasil yang dirasakan setelah adanya pembelian.

Menurut Atmoko (dalam Mandey et al., 2017) *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugasnya. Menurut menyatakan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) bertujuan untuk memudahkan *room attendant* dalam melakukan

proses pembersihan dan pemeliharaan hotel serta mendapatkan hasil yang diinginkan oleh tamu sehingga tidak ada pihak yang dirugikan. Menurut Kotler (dalam Laksamana, 2008) pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang ataupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang ia beli.

Mirella, n.d. (2022) menyatakan bahwa persepsi harga adalah suatu pemikiran pelanggan terhadap jumlah uang yang akan digunakan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang diinginkan dengan nilai pengorbanan yang sesuai dengan apa yang dihasilkan dari produk dan jasa. Menurut Lovelock (Manullang & Hutabarat, 2016) semakin besar perbedaan antara benefit yang diterima dengan ongkos yang harus dibayarkan, maka semakin besar pula manfaat yang diterima konsumen. Sebaliknya, apabila biaya yang harus dibayarkan lebih besar dari benefit yang akan diterima maka kondisi seperti ini tidak ada konsumen yang bersedia membelinya. Harga penginapan di hotel berperan penting sebagai pertimbangan bagi calon konsumen. Jika harga penginapan di hotel memiliki harga yang sangat mahal, maka akan menyebabkan konsumen mencari alternatif mencari hotel lain yang

relatif lebih murah untuk tempat menginap. Begitu juga sebaliknya, jika harga penginapan di hotel memiliki harga yang murah maka akan menyebabkan pertimbangan bagi calon konsumen untuk memilih mengambil tempat penginapan di hotel tersebut.

Hotel Danau Toba Internasional merupakan salah satu hotel terkemuka yang berdiri sejak tanggal 10 Juni 1972 hingga sekarang. Setiap hotel memiliki ciri khas tersendiri, hotel ini memiliki keunikan desain yang cukup menarik, terlihat dari tampilan bangunan luar hotel yang berbeda dari hotel-hotel pada umumnya di daerah kota Medan, sesuai dengan namanya yaitu Hotel Danau Toba Internasional yang mengangkat konsep suku batak, yang tercerminkan dari visual bangunan luar dan di dalam hotelnya yang terlihat pada dinding hotelnya berwarna merah dan hitam, serta terdapat banyaknya motif-motif kebanggaan suku batak. Dari segi fasilitas yang terdapat pada hotel ini juga bisa dikatakan lumayan lengkap tersedia, mulai dari tingkatan kamar yang tersedia sesuai dengan klasifikasi kategori harganya, tersedia juga cafe, kolam renang dan lainnya yang dimana tujuannya agar membuat para pengunjung atau konsumen merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut.

Grafik Data Pengunjung Hotel Danau Toba Internasional Tahun  
2023



Sumber: Hotel Danau Toba Internasional Tahun 2023

Gambar 1.1

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah pengunjung di Hotel Danau Toba Internasional setahun terakhir pada tahun 2023 mengalami fluktuasi. Dimana data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung terbanyak ialah pada bulan desember sebanyak 5.880 pengunjung dan untuk jumlah pengunjung terendah ialah pada bulan oktober yaitu sebanyak 4.800 pengunjung. Total jumlah pengunjung dari bulan januari sampai dengan bulan desember pada tahun 2023 ialah sebanyak 66.080 pengunjung. Naik turunnya pengunjung tentunya disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya seperti adanya event dihari-hari tertentu, adanya hari libur jangka panjang, keinginan konsumen, pengalaman konsumen, persaingan dan lain sebagainya.

Untuk dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi permasalahan yang ada, maka dapat dilihat melalui google review untuk mengamati permasalahan yang ada. Ulasan ataupun google review dari Vio.com ini bertujuan untuk menerima masukan dari para konsumen yang telah melakukan pembelian. Ulasan ataupun google review ini berfungsi sebagai media antara penyedia layanan dan juga pelanggan, melalui media tersebut tidak hanya dapat menunjukkan seberapa puas pelanggan dengan pengalaman mereka saja, tetapi juga dapat memberikan informasi berharga yang dapat membuat mereka mengambil keputusan. Adapun penilaian konsumen Hotel Danau Toba Internasional yang diambil dari sumber situs online Vio.com ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1

## Penilaian Konsumen Hotel Danau Toba Internasional

No.	Penilaian	Vio.com
1.	Fasilitas	6,2
2.	Kebersihan	6,6
3.	Kamar	6,2
4.	Lokasi	7
5.	Makanan	6,1
<b>Jumlah</b>		<b>32,1</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>6,42</b>

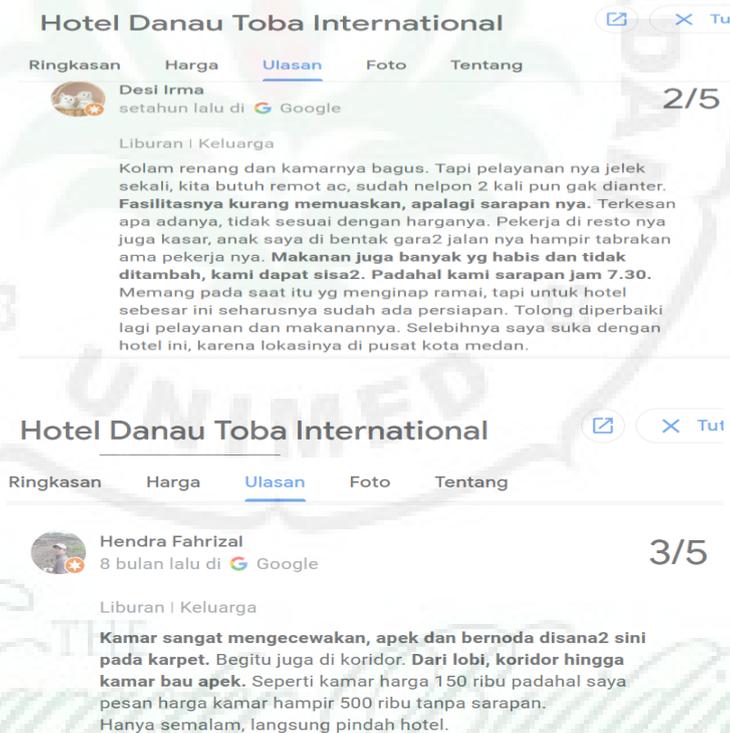
*Sumber: Situs online Vio.com ( Tahun 2023)*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas penilaian konsumen pada Hotel Danau Toba Internasional dari situs online Vio.com memberikan nilai rata-rata 6,42 dari total point 10 yang terdiri dari ulasan sebanyak 1.851 orang. Penilaian terdiri Fasilitas, Kebersihan, Kamar, Lokasi, dan

juga Makanan. Dapat dikatakan bahwasannya penilaian tersebut belum memenuhi target penilaian bintang yang sangat baik menurut konsumen hotel.

Hal ini dapat dikuatkan dengan beberapa ulasan pengalaman ataupun ulasan konsumen Hotel Danau Toba Internasional mengenai kepuasan konsumen diantaranya sebagai berikut:

### Review Kepuasan Konsumen Hotel Danau Toba Internasional



Sumber : Google Review Tahun 2023

Gambar 1.2

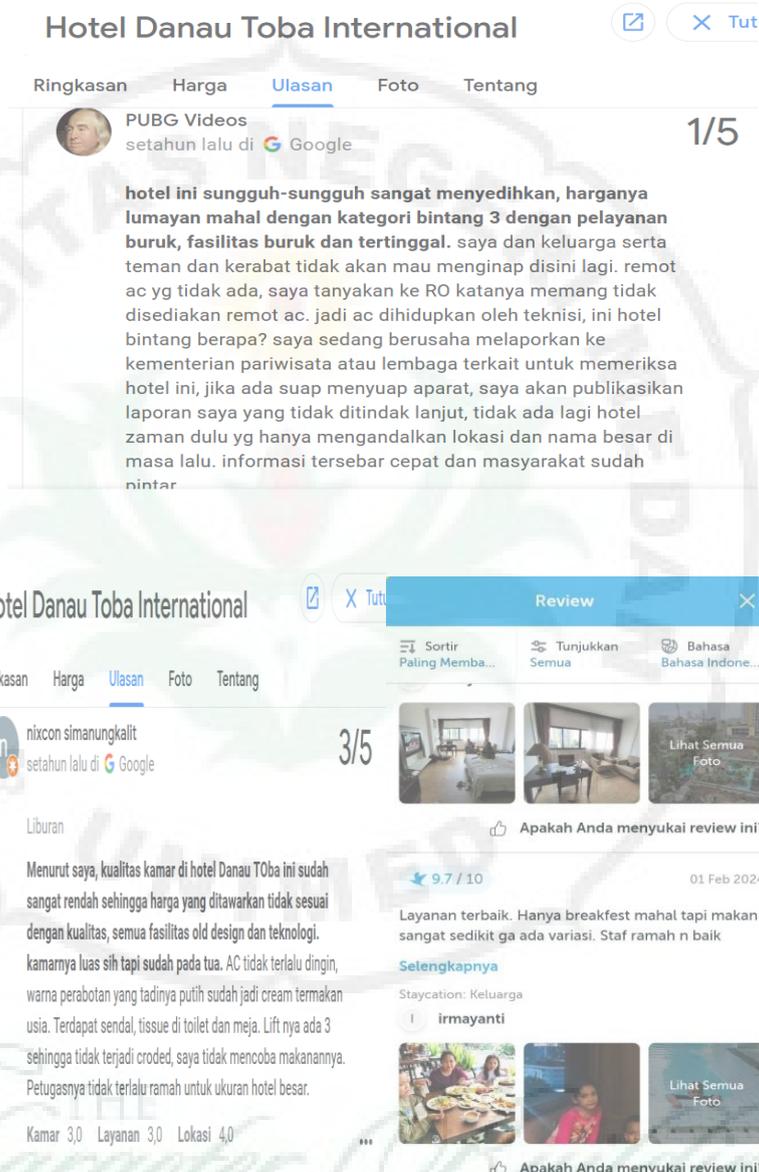
Dapat dilihat dari gambar di atas dikutip dari ulasan google review yang memperlihatkan bagaimana ulasan para konsumen dengan berbagai keluhannya, para konsumen menyatakan

bahwasannya Hotel Danau Toba Internasional dapat dikatakan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh konsumen.

Menurut Dharmmesta (dalam Sudaryono, 2016) menyatakan bahwa konsumen akan tidak puas jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan, ketidakpuasan konsumen yang dialami konsumen juga akan menimbulkan perilaku peralihan merek. Penentu utama dari kemampuan diterimanya merek adalah kepuasan ulang dirasakan oleh konsumen didalam pembelian sebelumnya. Pada akhirnya konsumen yang merasa terpuaskan kebutuhan dan keinginannya akan menindaklanjuti dengan melakukan pembelian ulang atas merek yang sama. Sedangkan konsumen yang mengalami ketidakpuasan cenderung mengubah perilaku pembeliannya dengan pindah ke merek lain. Salah satu faktor yang juga muncul dalam diri konsumen yang menyebabkan dia mempunyai keinginan untuk pindah merek ialah alasan ketidakpuasan Ross (dalam Sudaryono, 2016).

Selain itu juga ada beberapa ulasan pengalaman ataupun ulasan konsumen Hotel Danau Toba Internasional mengenai persepsi harga diantaranya sebagai berikut:

## Review Persepsi Harga Hotel Danau Toba Internasional



Sumber : Google Review & Traveloka Tahun 2023

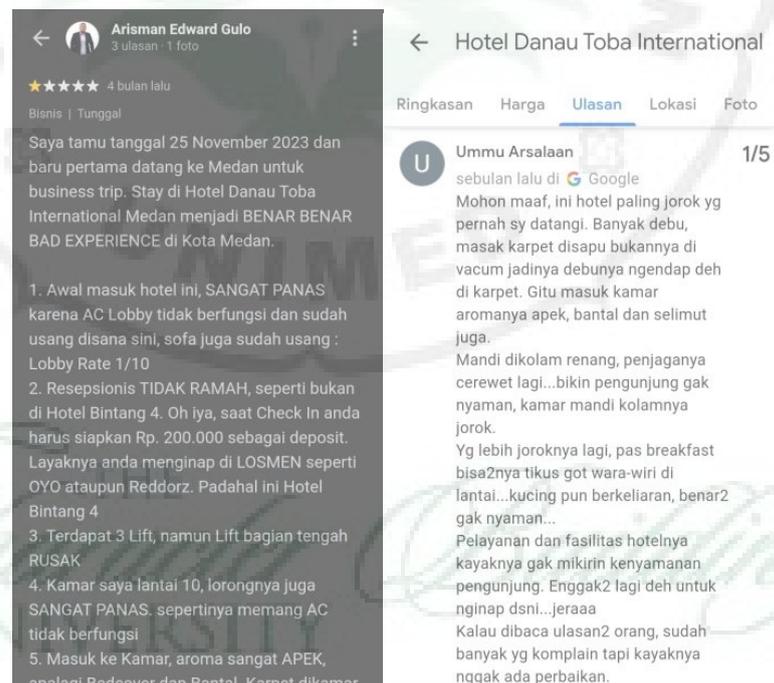
Gambar 1.3

Dapat dilihat dari gambar di atas dikutip dari ulasan google yang memperlihatkan bagaimana ulasan para konsumen dengan berbagai keluhannya yang berkaitan dengan harga, para konsumen

menyatakan bahwasannya harga yang ada di Hotel Danau Toba Internasional mahal dan belum sesuai dengan kualitasnya, yang dimana untuk hotel berbintang 4 harga yang ditawarkan bisa dikatakan masih belum sebanding dengan kualitas yang ditawarkan oleh hotel.

Hal ini dapat dikuatkan dengan beberapa ulasan pengalaman ataupun ulasan konsumen Hotel Danau Toba Internasional mengenai kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut:

#### Review Kualitas Pelayanan Jasa Hotel Danau Toba Internasional





*Sumber : Google Review & Traveloka Tahun 2023*

*Gambar 1.4*

Dapat dilihat dari gambar di atas dikutip dari ulasan google review yang memperlihatkan bagaimana ulasan para konsumen dengan berbagai keluhannya berkaitan dengan kualitas pelayanan, para konsumen menyatakan bahwasannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Danau Toba Internasional belum sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh konsumen, seperti staf hotel yang tidak ramah, serta sarana dan prasarana tidak berfungsi secara maksimal.

Dari beberapa ulasan di atas dilihat bahwasannya pengalaman konsumen yang berkunjung di Hotel Danau Toba Internasional dapat dikatakan masih belum memuaskan konsumen, namun ulasan ini masih sangat sedikit ditemukan melalui google review. Melalui review di atas ditemukan adanya konsumen yang kurang

puas dengan pelayanan yang ditawarkan pihak hotel dan juga fasilitas yang ditawarkan belum sesuai dengan harganya. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk dapat mengetahui sejauh mana pengalaman konsumen saat berkunjung di Hotel Danau Toba Internasional.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nandito et al., n.d. (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Park Hotel Cawang”. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, persepsi harga dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Park Hotel Cawang. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Anwar & Vitaharsa, (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Daima Norwood Hotel”. Hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di Daima Norwood Hotel. Hal ini berarti persepsi harga yang ditawarkan lebih murah dan juga kualitas pelayanan jasanya juga baik, maka konsumen akan merasa puas.

Namun hasil penelitian tersebut bertolak belakang atau terdapat perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Luh et al., n.d. (2022) judul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali” yang mendapatkan hasil penelitian bahwa persepsi harga dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Water Garden Hotel Candidasa dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Water Garden Hotel Candidasa. Hal ini mengindikasikan adanya gap dari penelitian-penelitian terdahulu.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat betapa pentingnya persepsi harga dan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Danau Toba Internasional”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian yaitu:

1. Rendahnya tanggapan dan kesigapan Hotel Danau Toba Internasional dalam melayani konsumen belum sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen
2. Kebersihan yang dialami ataupun dirasakan tidak sesuai dengan standart yang ditawarkan oleh Hotel Danau Toba Internasional
3. Lemahnya pelayanan di Hotel Danau Toba Internasional

belum sesuai dengan standart pelayanan sehingga banyak keluhan dari konsumen

4. Fasilitas sarana dan prasarana banyak yang tidak berfungsi secara maksimal di Hotel Danau Toba Internasional sehingga berakibat banyaknya keluhan dari konsumen

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, dapat dilihat bahwa permasalahan yang terkait dengan topik penelitian dan pengambilan sampel sangat luas, sehingga perlu adanya pembatasan masalah. Dimana dalam penelitian ini yang menjadi batasan masalah ialah pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Studi pengambilam sample pada penelitian ini dilakukan terhadap konsumen di Hotel Danau Toba Internasional.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dapat ditarik kesimpulan perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Danau Toba Internasional
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Danau Toba Internasional
3. Apakah persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel Danau

Toba Internasional

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat diambil tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen di Hotel Danau Toba Internasional
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Danau Toba Internasional
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Danau Toba Internasional

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih lanjut di bidang pemasaran terkait Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diterima.

2. Bagi Pihak Hotel Danau Toba Internasional

Untuk pihak Hotel Danau Toba Internasional, diharapkan

melalui penelitian ini dapat membantu hotel ini untuk meningkatkan strategi pemasaran dan pelayanan hotel, sehingga nantinya dapat mempertahankan dan menarik lebih banyak konsumen, yang dapat meningkatkan keuntungan dan reputasi hotel ini.

### 3. Bagi Universitas Negeri Medan

Melalui penelitian ini, bagi universitas selaku lembaga pendidikan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan literatur keperpustakaan universitas dibidang pemasaran terkait Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

### 4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan perbandingan bagi pihak lain yang ingin mengembangkan penelitian sejenis dengan sudut pandang yang berbeda dimasa yang akan datang.