

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis hotel merupakan bisnis dibidang jasa yang menyediakan fasilitas untuk orang beristirahat, rapat dan acara keluarga. Dari kecanggihan teknologi, hotel yang dulu dengan sekang berbeda, hotel dulu susah dijangkau karena saat ingin memesan (check'in) harus datang langsung kehotel sedangkan hotel sekarang ini sangat mudah jika ingin memesan (check'in) melalui aplikasi OTA (*Online Travel Agent*).

Kini, seiring dengan perubahan yang begitu cepat dimana Kota Palembang salah satu kota yang ramai dengan bisnis dibidang perhotelan jadi tingkat persaingan bisnis semakin ketat. Di Kota Palembang ini terdapat berbagai jenis hotel yang menyediakan fasilitas lengkap diantaranya hotel bintang 5. Adapun daftar mengenai beberapa hotel di kota palembang yang termasuk daftar bintang 5 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hotel Bintang 5 Kota Palembang

No	Nama Hotel	Alamat
1.	The Alts Hotel	Jl. Rajawali No. 8, Ilir Timur, Palembang, Indonesia,30113
2.	The Arista Hotel	Jl. Kapten. A. Rivai, Sumatera Sealatan, Ilir Barat, Palembang Indonesia, 30129
3.	The Excelton Hotel	Jl. Demang Lebar Daun No.58, Ilir Barat, Palembang, Indonesia, 30151

4.	Wyndham Opi Hotel	Komplek Opi Mall, Jl. Gubernur H.A.Bastari Sungai Kedukan Rambutan, Palembang 30967-Sumatera Selatan Indonesia, Ulu Area
----	-------------------	--

(sumber: Survei Lapangan 20 April 2019)

Dari ke empat hotel bintang 5 diatas maka dilakukan penelitian di The Arista Hotel Palembang, Dilihat dari Dinas Parawisata The Arista Hotel Palembang merupakan hotel paling lama dibandingkan dengan hotel ketiga diatas dari sini konsumen yang sudah melakukan penginapan di The Arista Hotel Palembang lebih banyak. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dan agar bisa menghadapi persaingan maka diperlukan strategi 7Ps dengan baik. Dengan informasi yang saya dapatkan dari review OTA komplain konsumen yang menginap Di The Arista Hotel Palembang sebagai berikut:

Tabel 1.2
Review Konsumen Tahun 2018

Review	Jumlah Komplain
Harga	6
Pelayanan	10
Fasilitas	31

Sumber: www.Tripadvisor.com & www.Traveloka.com diakses 20 April 2019

Dari tabel ulasan konsumen diatas yang pernah menginap di The Arista Hotel Palembang, maka permasalahan penelitian yang dapat di identifikasi yaitu apakah benar dengan adanya 7Ps akan mempengaruhi keputusan menginap dan *booking* ulang di Hotel Arista Palembang.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai 7Ps dan permasalahan yang ada maka dapat disimpulkan bahwa 7Ps memiliki pengaruh yang sangat besar dalam penjualan kamar hotel. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor (7Ps) Dalam Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di The Arista Hotel Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Perkembangan dunia bisnis dibidang perhotelan semakin ketat maka persaingan juga semakin meningkat. Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Faktor 7Ps apakah yang menjadi faktor penting bagi konsumen untuk memutuskan menginap di The Arista Hotel Palembang?
2. Bagaimana urutan kepentingan dari faktor 7Ps sehingga konsumen memutuskan untuk menginap di The Arista Hotel Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui faktor 7Ps apakah yang menjadi faktor penting bagi konsumen untuk memutuskan menginap di The Arista Hotel Palembang.
2. Untuk mengetahui urutan kepentingan dari faktor 7Ps sehingga konsumen memutuskan untuk menginap di The Arista Hotel Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yang diharapkan dapat bermanfaat adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan serta memperdalam ilmu pengetahuan 7Ps dan sebagai karya tulis dan dijadikan sebagai bahan bacaan yang dapat digunakan penelitian lain.

2. Bagi The Arista Hotel Palembang

Dapat memberikan masukan dalam mengoptimalkan 7Ps pada Hotel Arista Palembang sebagai masukan dalam pengembangan usaha yang lebih baik lagi. Disamping itu juga sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan penjualan dan menarik minat konsumen yang lebih banyak lagi sehingga mampu bersaing dengan perusahaan yang lain.

3. Bagi Bidang ilmu

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai 7Ps pada The Arista Hotel Palembang

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan penelitian, penulis membuat sistematika dalam 5 Bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Sistematika Penulisan Dan Manfaat Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang: Pemasaran Jasa, Bauran Pemasaran Jasa, Pengertian Bauran Pemasaran Jasa, Faktor-Faktor Bauran Pemasaran Jasa, Tujuan Bauran Pemasaran Jasa, Indikator Bauran Pemasaran Jasa, Keputusan Pembelian, Pengertian Keputusan Pembelian, Proses Keputusan Pembelian, Indikator Keputusan Pembelian, Hubungan Bauran Pemasaran Jasa Dengan Keputusan Pembelian, Penelitian Terdahulu, Kerangka Konseptual, Dan Hipotesis Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang: Ruang Lingkup Penelitian, Rencana Penelitian, Identifikasi Penelitian, Operasional Variabel, Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Identifikasi Variabel, Metode Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Metode Analisa Data Dan Uji Hipotesis

BAB IV GAMBAR UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang: Sejarah Singkat The Arista Hotel Palembang, Visi Dan Misi, Struktur Organisasi, Tarif Kamar Dan Akomodasi The Arista Hotel Palembang, Fasilitas Dan Jasa The Arista Hotel Palembang ,

Prinsip Melayani Tamu Di The Arista Hotel Palembang , Penghargaan Nasional & Internasional The Arista Hotel Palembang, Karakteristik Responden, Uji Validitas, Uji Reabilitas, Analisis Regresi Berganda Uji Dertiminiasi (R^2), Uji F, Dan Uji t.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang: kesimpulan dan saran mengenai Analisis Faktor (7Ps) Dalam Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di The Arista Hotel Palembang.