

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu bisnis yang dapat memberikan keuntungan yang terbilang cukup tinggi, sehingga mampu membawa pengaruh pada pendapatan negara maupun lingkungan masyarakat sekitar. Berbisnis hotel dapat memberikan perkembangan yang signifikan dalam memperoleh keuntungan yang dapat meningkatkan perekonomian Indonesia secara pesat karena mampu menarik perhatian pengunjung sebagai konsumen. Salah satunya adalah hotel syariah dimana hotel syariah merupakan usaha atau bisnis yang menerapkan prinsip-prinsip islam dengan memasukkan beberapa aturan yang sesuai dengan kaidah berbisnis islam di dalamnya yang menjadi ciri khas setiap unit usaha syariah.¹

Konsep seperti ini merupakan suatu hal yang baru namun banyak diminati oleh masyarakat yang mayoritas penduduknya adalah muslim, seperti Indonesia. Banyak timbul tanggapan dan anggapan miring yang ditujukan kepada hotel pada umumnya menjadikan beberapa pelaku bisnis berfikir dan berusaha membuat ide ataupun sebuah konsep baru yang sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku di masyarakat. Dengan

¹ Madeleine P V Langi, Bet El Silisna Lagarene, And Oktavianus Lintong, 'Analisis Strategi Pelaku Bisnis Perhotelan Dalam Mendukung Pariwisata Kota Manado', *Hospitality And Tourism*, Vol 7. No 2, (2024), H. 71.

memanfaatkan sumber daya perusahaan yang efisien dan efektif dalam menjalankan suatu kegiatan operasional dapat membantu perusahaan untuk memenangkan kompetisi persaingan dalam pasar. Oleh karena itu, perusahaan cenderung akan selalu menunjukkan kinerja yang baik dan benar. Salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui kinerja perusahaan adalah besarnya angka laba yang diperoleh. Angka laba yang semakin tinggi dari tahun ke tahun dapat diasumsikan bahwa perusahaan mampu mengelola sumber dayanya secara maksimal untuk memperoleh keuntungan.²

Perkembangan bisnis di Kota Bengkulu yang menjadikannya salah satu pusat perdagangan dan bisnis, mobilitas serta perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi penting yang dapat membuat banyak perubahan-perubahan baru dan dapat menimbulkan persaingan bisnis yang semakin kuat. Hal ini ditandai dengan berdirinya beberapa usaha-usaha baru yang bergerak di bidang penyediaan jasa seperti perbankan syariah, asuransi syariah hingga hotel syariah. Persaingan merupakan hal yang sangat menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan dengan tingkat perolehan laba disetiap perusahaan dimana perusahaan yang tidak mampu bersaing akan segera tersisih dari lingkungan pasar.

² Mutia Raisa Nasution, 'Analisis Rasio Profitabilitas Sebagai Alat Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada Pt Jayawi Solusi Abadi Medan' (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2021).

Bisnis hotel di Kota Bengkulu persaingannya cukup ketat, karena banyaknya hotel konvensional didirikan di kota ini. Persaingan itu menjadi faktor pertimbangan pemilihan hotel antara hotel konvensional atau hotel syariah

Hotel Qieran Syariah adalah sebuah hotel yang terletak di Bengkulu, Indonesia, tepatnya di Jln Adam Malik No 49, Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu. Hotel ini beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga menjadi pilihan yang ideal bagi tamu yang mengutamakan nilai-nilai agama dalam akomodasi mereka. Berada di jalan utama yang cukup dikenal di kota ini, hotel ini menawarkan akses mudah ke berbagai tempat penting dan pusat bisnis, sehingga cocok untuk wisatawan maupun pelaku bisnis.

Lokasinya yang berada di Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, memberikan suasana yang nyaman dan tenang karena wilayah ini dikenal sebagai area pemukiman yang asri. Qieran Hotel Syariah menawarkan perpaduan antara kenyamanan dan penerapan standar keramahan Islami, memastikan para tamu mendapatkan pengalaman menginap yang menyenangkan dan damai, baik untuk pelancong individu maupun keluarga.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

2. Apakah emosional berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah *service quality*, emosional dan harga bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh emosional terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh *service quality*, emosional dan harga secara bersamaan terhadap kepuasan konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan bagi setiap pembaca, adapun kegunaan tersebut :

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai panduan untuk memberikan pelajaran yang berkaitan dengan analisis *service quality*, emosional, dan harga terhadap kepuasan konsumen dan menjadi referensi pembuatan skripsi atau penelitian lainnya yang bersangkutan dengan judul skripsi. Serta

sebagai pembelajaran dan menambah wawasan tentang analisis *service quality*, emosional, dan harga terhadap kepuasan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, informasi tambahan dan dapat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan jasa Hotel Qieran Syariah untuk lebih memahami sejauh mana peranan *servis quality*, emosional, dan harga terhadap kepuasan konsumen, serta dapat membantu perusahaan dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan menjadi referensi seberapa besar pengaruh *service quality*, emosional, dan harga terhadap kepuasan konsumen.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Dhia Nadifa yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Syariah Yogyakarta”. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t dan uji F serta uji koefisien determinasi.³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Pada uji

³ Dhia Nadhifah, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Syariah Di Yogyakarta’, 2020.

hipotesis variabel reliability dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan uji hipotesis pada *tangible*, *assurance* dan *emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa semua variabel bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil uji F yang menghasilkan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Variabel *emphaty* adalah variabel yang paling dominan berpengaruh dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan nilai R Square sebesar 0,743 yang menyatakan variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 74,3%. Sedangkan sisanya sebesar 25,7% dipengaruhi variable-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Penelitian Awalya Khoirun Nisa yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo”.⁴

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling dengan simple random sampling yang berjumlah 80 responden yang terdiri

⁴ Awalya Khoirun Nisa And I R Ma, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo’ (2020).

dari 50 responden The Amrani Hotel dan 30 responden dari Hotel Arini. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $3,460 > 1,665$ dan penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar $4,612 > 1,665$.

3. Penelitian Triana Apriani yang berjudul “Pengaruh Tingkat Emosional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ruby Hotel Syariah Bandung”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey dan deskriptif analitik.⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tingkat emosional konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi 0,571 dan determinasi 0,326 atau sebesar 32,6% (2) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi 0,504 dan determinasi 0,254 atau sebesar 25,4%, dan (3) tingkat emosional dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi 0,512 dan koefisien determinasi 0,262 atau 26,2% di Ruby Hotel Syariah Bandung.

⁵ Awalia Khoirun Nisa And I R Ma, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah Di Solo’ (2022).

4. Penelitian Ary Kusuma Wardani yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo”. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. ini data memenuhi untuk berdistribusi normal. Dari uji hipotesis didapatkan hasil kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dengan t hitung masing-masing sebesar 2.285, 5.494 dan 2.473.⁶

Pada uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai probabilitas 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 54,9 %.

5. Penelitian Anisa Indah Putri yang berjudul “Pengaruh Harga, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Hotel Grand Duta Syariah Palembang”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.⁷

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh harga terhadap keputusan memilih, hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Begitupula dengan promosi menunjukkan bahwa adanya pengaruh promosi

⁶ Ary Kusuma Wardani, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo’ (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2021).

⁷ Anisa Indah Putri, ‘Pengaruh Harga, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Hotel Grand Duta Syariah Palembang’ (Uin Raden Fatah Palembang, 2022).

terhadap keputusan memilih ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,026 < 0,05$. Kemudian hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh fasilitas terhadap keputusan memilih ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $0,038 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian uji f menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara harga, promosi, dan fasilitas terhadap keputusan memilih, hal ini ditunjukkan oleh $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($36,005 > 2,70$). Sedangkan dari hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar sebesar 52,2 % sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini yaitu terdiri dari 5 bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab terdiri dari: Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Kajian Teori

Bab ini berisi mengenai uraian penelitian-penelitian terdahulu, beserta perbandingannya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Teori-teori yang dijelaskan merupakan teori yang relevan dengan permasalahan yang dimiliki dalam penelitian ini,

seperti *service quality*, emosional, harga, kepuasan konsumen, dan hotel syariah.

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang terdiri dari: Tempat dan Waktu Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Kuesioner), Definisi Operasional Penelitian (variabel Independen dan variabel Dependen), Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Hipotesis, dan Metode Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisi tentang Simpulan dan Rekomendasi yang didapatkan dalam penelitian ini. Ada pula Daftar Pustaka yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian. Serta lampiran penelitian.

Daftar Pustaka