

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Industri perhotelan memegang peranan penting sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata. Sukses atau tidaknya bisnis perhotelan tergantung dari manajemen hotel masing-masing. Mengelola hotel adalah pekerjaan yang mudah jika manajemen yang diterapkan sudah tepat (Soendoro, 2014:177).

Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2016:155) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono dan Chandra 2016:91). Semakin baik fasilitas yang disediakan oleh perusahaan maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan.

Hotel Luminor merupakan salah satu industri yang bergerak dibidang jasa perhotelan yang berlokasi di Jalan Mangga Besar, Jakarta Barat. Tumbuhnya Industri perhotelan yang pesat membuat persaingan bisnis industri perhotelan sangatlah ketat. Hal ini membuat hotel luminor harus selalu memperhatikan dan memberikan yang terbaik dalam kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Armstrong 2016:150),

Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, maka pelanggan atau konsumen akan kembali lagi menggunakan jasa tersebut tanpa memperdulikan pengaruh dari luar. Disamping itu pelanggan tersebut dapat memberitahukan kepada kerabat atau teman untuk menggunakan jasa tersebut. Maka dari itu, sudah dapat di analisa secara langsung masa depan suatu perusahaan jika memiliki pelanggan yang loyal, yakni akan meningkat dalam berbagai hal terutama dalam hal keuangan (Lupiyoadi, 2014:11).

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah penelitian adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat?
2. Apakah fasilitas memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat?

3. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat?
4. Apakah fasilitas memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat?
5. Apakah kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat?
6. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat?
7. Apakah fasilitas memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung fasilitas terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan  
Perusahaan memperoleh informasi untuk mendorong perusahaan agar memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan fasilitas yang lengkap di Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.
2. Bagi Masyarakat  
Diharapkan menghasilkan informasi seputar hotel yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang lengkap dan terpercaya.
3. Bagi Peneliti  
Peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan khususnya dalam bidang pemasaran dan perilaku konsumen. Selain itu, peneliti memperoleh informasi lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih untuk wawasan yang lebih positif terkait kualitas pelayanan, dan fasilitas. Diharapkan menjadi pijakan bagi peneliti selanjutnya.