

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini telah banyak tumbuh hotel di seluruh wilayah negeri Indonesia dari berbagai klasifikasi hotel, baik hotel berbintang maupun hotel melati. Bisnis dibidang hotel merupakan salah satu jenis lapangan usaha yang berkembang pesat, hal ini dapat diketahui dari data BPS Provinsi Jawa Timur tercatat sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Hotel Jawa Timur 2012 – 2017

No.	Penginapan	Tahun					
	Kabupaten Sidoarjo	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Hotel	46	56	66	81	81	100
2	Kamar	1234	1390	1673	1884	1884	2870
3	Tempat Tidur	1999	2087	2528	2675	2675	4043

Sumber : Badan Pusat Statistik Jawa Timur, 2017

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa penginapan dari tahun ke tahun mengalami perkembangan seiring kebutuhan konsumen khususnya di kabupaten sidoarjo.

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang digunakan bagi para pelaku bisnis maupun wisatawan sebagai tempat tinggal sementara untuk beristirahat, maupun tempat untuk makan dan minum. Keberadaan hotel di tengah-tengah masyarakat dirasakan semakin penting bagi yang membutuhkan kebutuhan tempat untuk menginap dalam berbagai keperluan. Dengan melihat peluang tersebut sejumlah hotel melakukan aktivitas pemasaran dengan mengadakan acara di hotel untuk memancing pengunjung yang pada akhirnya tertarik untuk menginap, dengan adanya perkembangan penginapan yang ada di kabupaten Sidoarjo, maka persaingan antar penginapan pun tidak dapat dihindari.

Penelitian ini mengambil data dari klasifikasi hotel – hotel bintang tiga saja, yang dimaksud klasifikasi hotel berbintang ialah suatu sistem pengelompokan hotel berdasarkan kelas atau tingkatan, berdasarkan ukuran penialain tertentu. Dari sumber Direktorat Jendral Pariwisata No. 14/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988. Hotel klasifikasi bintang tiga memiliki syarat sebagai berikut, memiliki 30 kamar standard, 2 kamar type suite, memiliki taman, tempat parkir luas, olahraga dan rekreasi (2 kolam renang atau lebih), restaurant (2 buah restaurant atau lebih) dan Room Service 24 jam, jaringan telepon, *lobby*, bar, toilet umum, koridor, ruang *metting*, *front office*, kantor manajemen, ruang binatu, *security system*, dan pelayanan 24 jam. Berdasarkan klasifikasi hotel bintang tiga tersebut analisis dilakukan terhadap kepuasan konsumen yang diterima oleh pelaku jasa yang memiliki kontak langsung seperti: *staff frontliner*, *security*, *staff restaurant*, *staff* pelayanan binatu (*housekeeping*). Bagian ini merupakan tonggak utama yang memiliki kontak langsung terhadap konsumen dalam hotel.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya (Koltler, 2002:42). Pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dalam hal ini persepsi konsumen mengenai kualitas jasa yang ditawarkan dari staff atau pegawai di hotel X berbintang di Sidoarjo. Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki karakteristik sendiri-sendiri. Ada konsumen yang membutuhkan hotel yang memiliki cafe, ada konsumen yang membutuhkan penginapan dengan fasilitas kolam renang, ada konsumen yang membutuhkan penginapan dengan fasilitas ruang *meeting*, dan ada pula konsumen yang menginginkan penginapan dekat dengan akses atau lokasi yang dibutuhkan. Dengan adanya perbedaan karakteristik kebutuhan konsumen, maka pihak manajemen hotel dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan, inovasi, dan fasilitas guna menarik lebih banyak konsumen. Untuk itu perlu adanya evaluasi dan riset terkait kepuasan konsumen, khususnya tamu yang menginap di hotel – hotel bintang tiga sebagai usaha dalam meningkatkan kepuasan konsumen sesuai dengan harapannya.

Penelitian ini akan menilai kepuasan konsumen dan juga meneliti faktor-faktor apa saja yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk memilih menginap di hotel X berbintang di Sidoarjo, Variabel-variabel yang digunakan merupakan variabel laten yang tidak bisa diukur secara langsung. Proses ini memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan, sehingga dibutuhkan teknik analisis yang mampu mengakomodasi seluruh variabel dengan baik yaitu pemodelan persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling*.

Terdapat dua model persamaan struktural yang dapat diaplikasikan kedalam sebuah penelitian yaitu *Covariance Based Structural Equation Modeling* (CBSEM) dan *Component Based Structural Equation Modeling* atau dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* merupakan metode analisis yang tidak didasarkan pada banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariat, dan ukuran sampel tidak harus besar.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan analisis dengan menggunakan SEM-PLS yaitu Devi (2015) jurusan statistika FSM UNDIP dengan judul “*Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Layanan Internet Speedy di Kota Semarang Menggunakan Partial Least Square (PLS)*.” Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan layanan internet *Speedy* diungkapkan secara komprehensif dengan persamaan struktural berbasis komponen, *Partial Least Square* (PLS). PLS mengestimasi model hubungan antar variabel laten dan antar variabel laten dengan indikatornya. Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa keputusan pembelian layanan internet *Speedy* dipengaruhi oleh harga, merek dan kualitas, sedangkan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keputusan pembelian dan kualitas. Berdasarkan diatas maka penelitian pada tugas akhir ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* untuk menganalisis kepuasan tamu hotel X terhadap jasa layanan hotel berbintang di Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka perumusan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam melakukan keputusan untuk memilih hotel serta kepuasan konsumen pada jasa dan layanan hotel X berbintang di Sidoarjo dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam melakukan keputusan untuk memilih hotel serta kepuasan konsumen pada jasa dan layanan hotel X berbintang di Sidoarjo dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian yang dilakukan antara lain sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, pengembangan ilmu yang dimiliki melalui sebuah penelitian merupakan suatu tantangan pengalaman tersendiri, dimana eksplorasi keilmuan yang diperoleh dengan mencoba menerapkannya pada kenyataan yang sebenarnya akan lebih membantu peneliti untuk memahami bidang ilmu yang ditekuni. Dengan hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan serta menambah pengetahuan baru bagi pembaca dan sebagai bahan informasi dalam menambah literatur bagi yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai SEM-PLS.

1.5 Batasan masalah

Adapun batasan masalah untuk membatasi cakupan penelitian ini adalah data yang digunakan berupa data primer berdasarkan hasil *survey* dengan obyek penelitian yaitu tamu hotel X berbintang di Sidoarjo yang berkunjung atau menginap selama 2 hari 1 malam.