

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ananth (1992), Cadotte dan Turgeon (1988), King (2014), serta Teixeira dan Kornfeld (2013) telah mengemukakan bahwa konsumen memiliki kemampuan untuk menilai kualitas suatu hotel berdasarkan beberapa atribut yang telah ditentukan sebelumnya. Atribut-atribut ini meliputi harga, lingkungan hotel, tingkat kebersihan, layanan yang diberikan, daya tarik fasilitas, peluang untuk bersantai, program loyalitas, pengalaman tamu, promosi yang ada, fasilitas yang tersedia, acara konvensi, inisiatif ramah lingkungan, citra hotel, dan reputasi hotel (Jang, Liu, Kang, & Yang, 2018).

Kepuasan tamu merujuk pada penilaian subjektif yang dilakukan oleh tamu terhadap produk atau layanan berdasarkan harapan mereka dan pengalaman yang mereka alami. Dalam konteks ini, kepuasan konsumen, seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2016) mengacu pada sejauh mana kinerja aktual produk memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen. Pelanggan dianggap tidak puas jika harapan mereka tidak terpenuhi, dan sebaliknya kepuasan terjadi saat kinerja produk sesuai dengan harapan, dan rasa senang muncul jika hasil aktual melebihi harapan.

Pemahaman industri pariwisata hotel tentang informasi yang penting bagi klien untuk mengakomodasi preferensi mereka telah berkembang. Hal ini tercermin dalam penyediaan fasilitas hotel yang disesuaikan dengan kebutuhan individu (Setiawan, 2020). Wuest, Tas dan Emenheiser (1996) mengindikasikan bahwasannya persepsi terhadap atribut – atribut hotel mengacu pada tingkat di mana tamu menilai pelayanan hotel serta fasilitas yang dianggap penting dalam mencapai kepuasan mereka selama menginap di hotel.

Mayoritas wisatawan menilai atribut – atribut hotel merupakan faktor penentu dalam memilih akomodasi, termasuk keramahan staf, fasilitas hotel dan amenitas kamar yang disediakan, lokasi, kualitas pelayanan yang responsif dan sopan, kualitas makanan, kebersihan dan kenyamanan kamar, aspek keamanan dan

kenyamanan, serta produk atau jasa yang diperoleh dari biaya yang dikeluarkan (Ran & Ph, 2013).

Dalam sejumlah penelitian empiris yang dilakukan, telah mengungkapkan bahwa dalam industri perhotelan, kepuasan tamu menjadi faktor yang kuat dalam memprediksi niat tamu untuk kembali menginap, merekomendasikan hotel kepada orang lain, dan menciptakan keuntungan yang substansial bagi perusahaan. Penilaian oleh tamu tentang sejauh mana kinerja produk dan layanan memenuhi harapan dan keinginan mereka memainkan peran kunci dalam hal ini. Kim (2013) mengungkapkan dampak signifikan dari enam atribut hotel terhadap kepuasan tamu, dengan satu atribut hotel yaitu "kebersihan dan kenyamanan kamar" dianggap sebagai faktor dasar yang terus memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan keseluruhan dan merupakan salah satu atribut hotel yang banyak diteliti dalam penelitian sebelumnya. Dampak positif dari kepuasan tamu terhadap pendapatan perusahaan sangat nyata. Untuk mengelola tingkat kepuasan tamu, perusahaan perlu secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para tamu (Hill, Roche, & Allen, 2007). Kesuksesan dalam industri perhotelan bergantung pada pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor kunci dalam meraih kepuasan tamu, karena kepuasan ini memiliki dampak yang besar pada pendapatan perusahaan di masa depan melalui peningkatan pelayanan yang diberikan kepada tamu (Fornell, Johnson, Anderson, Mazvancheryl, 2004).

Tersedia beragam penelitian yang telah dilakukan mengenai atribut-atribut hotel yang berhubungan dengan keputusan pemilihan hotel sebagai bagian dari aktivitas pra-pembelian. Keberhasilan dalam industri perhotelan sangat bergantung pada pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tamu. Kepuasan ini menjadi unsur yang vital dalam mengaitkan dengan potensi keuntungan perusahaan di masa mendatang melalui upaya meningkatkan loyalitas para tamu. Penting untuk diingat bahwa tidak semua atribut hotel yang dinilai tamu selama menginap memiliki dampak dalam mendorong keputusan untuk melakukan pembelian. Sebagai contoh, layanan yang ditawarkan oleh staf kepada pembeli yang sifatnya personal mungkin bukanlah aspek yang mempengaruhi keputusan pra-pembelian, tetapi justru menjadi atribut yang

signifikan dalam memengaruhi perilaku tamu di masa depan. Faktor-faktor seperti lokasi hotel dan merek (*brand*), yang mungkin memiliki peranan penting dalam keputusan pra-pembelian, mungkin tidak memiliki pengaruh yang sama kuat pada refleksi pasca-pembelian (Ran & Ph, 2013). Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu saat menginap bergantung pada pengalaman mereka terhadap berbagai aspek, termasuk atribut-atribut hotel yang tersedia serta fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Kesadaran dalam industri perhotelan dan pariwisata tentang pentingnya kepuasan tamu sangat tinggi, karena kepuasan ini memiliki potensi untuk mendorong tamu memberikan ulasan positif dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, seperti teman-teman mereka (Galati & Galati, 2019). Dalam konteks ini, pandangan tamu terhadap pengalaman yang dirasakan memiliki potensi untuk menciptakan perasaan kepuasan atau ketidakpuasan (Hartini, 2017).

Kegiatan pariwisata memiliki peranan penting bagi keberlangsungan akomodasi di kota Bandung. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan wisatawan kota Bandung mencapai sekitar 8,4 juta orang. Namun, pada tahun 2020 ketika dunia mengalami pandemi dan kegiatan pariwisata sempat terhenti dan paling drastis terkena dampaknya. Akibatnya jumlah wisatawan di Indonesia pun mengalami penurunan yang drastis.

Tabel 1. 1 Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk

Jenis Wisatawan ↑↓	Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung (Jiwa)		
	2019 ↑↓	2020 ↑↓	2021 ↑↓
Wisatawan Mancanegara	252 842	30 210	37 417
Wisatawan Domestik	8 175 221	3 214 390	3 704 263
Jumlah	8 428 063	3 244 600	3 741 680

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Tabel 1. 2 Jumlah Hotel Berbintang Di Kota Bandung Tahun 2018

KLASIFIKASI	JUMLAH HOTEL
Hotel Bintang 1	20
Hotel Bintang 2	111

Hotel Bintang 3	98
Hotel Bintang 4	48
Hotel Bintang 5	10

Sumber: data.bandung.go.id (BPS Kota Bandung)

Berdasarkan data terkait jumlah hotel berbintang di Kota Bandung, dapat diamati bahwa ketersediaan layanan akomodasi di kota tersebut telah memadai untuk mengakomodasi setiap kunjungan wisatawan. Dalam lingkup ini, semua hotel berbintang bersaing untuk menarik perhatian para wisatawan yang datang ke Kota Bandung dengan tujuan menginap di properti masing-masing. Situasinya juga berlaku untuk hotel dengan kategori upscale atau berkelas atas. Hotel-hotel yang termasuk dalam kategori *Upscale Hotel* menawarkan layanan yang komprehensif serta dilengkapi dengan beragam atribut hotel yang lengkap, yang disampaikan dengan profesionalisme melalui layanan yang diberikan, mengingat bahwa jenis hotel ini berada pada posisi puncak dalam skala kualitas hotel. Meskipun begitu, terdapat beberapa masukan kritikal yang telah diberikan oleh tamu yang pernah menginap di hotel berkelas atas yang tersebar di Kota Bandung.

Tabel 1. 3 Rating Tamu Yang Pernah Menginap Tahun 2018 - 2023

No.	Hotel Class	Jumlah peringkat dari tamu
1.	Hotel Bintang Lima (12 hotel)	1. Luar Biasa: 24.745 2. Bagus: 4.521 3. Rata - Rata: 920 4. Buruk: 287 5. Sangat Buruk: 285
2.	Hotel Bintang Empat (37 hotel)	1. Luar Biasa: 22.845 2. Bagus: 8.256 3. Rata - Rata: 2.965 4. Buruk: 852 5. Sangat Buruk: 589

Sumber: www.tripadvisor.com

Mengacu pada rangkuman pendapat yang tercatat pada berbagai situs web hotel dan Agen Perjalanan Online pada tahun 2023, terdapat sejumlah tamu yang

secara khusus mengemukakan kritik mereka terhadap pengalaman mereka saat menginap di *Upscale Hotel* di Kota Bandung. Ulasan-ulasan ini secara rinci menggambarkan pengalaman yang dialami oleh para tamu selama masa inap mereka di berbagai *Upscale Hotel* yang terletak di Kota Bandung.

Tabel 1. 4 Ulasan tamu yang pernah menginap di beberapa *Upscale Hotel* di Kota Bandung pada Tahun 2023

Nama Hotel	Jumlah Ulasan Rata – Rata	Pengulas dan Ulasannya
The Gaia Hotel Bandung (***)	17 Ulasan	<p>“This hotel is not 5 stars at all” (Buruk) Metta Karaniya, Feb 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kamar belum <i>ready</i> walalupun memang belum jam untuk <i>check in</i>, tapi setidaknya hotel bintang 5 lainnya beberapa menit sebelum waktu <i>check in</i> sudah diperbolehkan masuk dan kamar sudah <i>ready</i> - Pada saat bayar makanan di restoran, nominal yang dibayar sangat berbeda dengan yang tertera di buku menu restoran. - Kamar tidak terisolasi dengan baik dengan suara dari luar bahkan dari depan kamar. Sangat mengganggu dan tidak nyaman. - Tidak ada bathup di kamar mandi
Padma Hotel Bandung (***)	115 Ulasan	<p>“Very very bad. Bad service, bad management, bad attitude from the staff” (Sangat Buruk) Anbya T.P., May 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selalu ada telepon dari recepsionis dengan alasan yang tidak masuk akal, dan itu sangat mengganggu waktu istirahat. - Seperti diberikan bill padahal sudah dibayar, akan dilakukan service ac dan mesin kopi yang pada saat itu kondisinya baik baik saja dan ditawarkan extend kamar yang dimana sebelumnya sudah pesan untuk dua malam. <p>“Seperti ini hotel kelas bintang 5?!” (Buruk) Fajar N., Apr 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saat check-in online (langsung) di Padma cukup ribet dengan harus mengisi formulir setelah sebelumnya diharuskan melakukan pembayaran penuh terlebih dahulu; - Saat saya pesan menu sahur permintaan paha ayam tapi tidak di penuhi; - Pada malam hari saya minta smoking area dan diarahkan oleh staff wanita di resto agar bisa merokok di luar lobby gedung hotel; - Hanya diberikan waktu check out sampai jam 12.30; - Kaca kamar masih ada tulisan "Selamat Ulang Tahun" padahal saya tidak berulang tahun;

Joenathan Damarmaya Raharjo, 2023

PENGARUH KEPUASAN HOTEL ATTRIBUTES TERHADAP OVERALL SATISFACTION PADA UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada spa untuk hotel kelas bintang 5.
Pullman Bandung Grand Central (*****)	20 Ulasan	<p>(Rata – Rata) Ikhsan B., Agustus 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proses check – in menjengkelkan seringkali hanya ada satu resepsionis sehingga lama untuk mengantri. - Slot parker banyak yang diblok atau ditutup sehingga susah cari parker yang nyaman bagi tamu yang membaa mobilnya sendiri. <p>“Spacious but noisy room. Not worth it.” (Rata – rata) Ishak I., Mei 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menginap di lantai 16 tapi sangat berisik. Kami dapat mendengar suara sepeda motor dan lalu lintas dengan sangat jelas sehingga kami tidak bisa tidur. - Sarapan juga tidak begitu enak. Pancakenya keras untuk dikunyah dan dimsum juga tidak enak. - Untuk harga, saya pikir itu tidak layak.
Hilton Bandung (*****)	186 Ulasan	<p>“Mixed feeling, there are good and bad” (Buruk) Explorer18771415727, Jan 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salah satu <i>house keeping</i> lupa menutup pintu kamar kami dengan baik dimana kejadian itu setelah membersihkan kamar kami atas permintaan kami. Kami terkejut ketika mengetahui hal ini dan meskipun tidak ada barang yang hilang (untungnya!), ini masih merupakan tanda bahaya besar yang perlu ditangani. - Kolam renangnya tidak dipanaskan, jadi agak dingin terutama saat cuaca mendung atau berangin. Ini meskipun hotel bintang 5 lainnya di sekitar (Padma / Intercontinental Dago) memiliki kolam renang berpemanas. Mereka juga tidak memiliki kolam renang anak terpisah. - Dan mereka tidak menyediakan tempat parkir yang diprioritaskan untuk anggota Diamond yang juga mengecewakan terutama selama musim ramai di mana tempat parkir bisa sedikit ramai.
InterContinental Bandung Dago Pakar (*****)	163 Ulasan	<p>“Kamarnya berisik sekali, tidak ada soundproof” (Sangat Buruk) Annette Y., Jan 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kamar berisik sekali, tidak ada soundproof. Suara dari kamar sebelah terdengar sangat jelas. - Pesan in room dining breakfast dibilang tidak ada. Setelah ditelfon lagi baru bilang ada. <p>Andarini S., May 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masuk kamar mandi bau pesing dan minta ganti kamar lalu kulkasnya tidak dingin sama sekali.

		Hotel bintang lima setara dengan hotel bintang tiga, sepertinya SOP pengontrolan kamar yang siap jual jelek sekali.
Grand Mercure Bandung Setiabudi (***)	149 Ulasan	<p>“A room refurbishment appears necessary” (Buruk) Pathfinder519751, Jan 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kualitas kamar sangat buruk, jendela dan pintu balkon tidak diperbaiki dan terdengar suara dari luar. - Pintu utama tidak ditutup dengan benar, pipa dikamar mandi tidak diperbaiki dan keran rusak. TV berkualitas buruk.
Janevalla Bandung (***)	66 Ulasan	<p>(Rata – rata) Tri P., Jun 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak adanya lahan parkir yang memadai sehingga mengharuskan parkir kendaraan dengan valet. Namun, sepertinya mobil diparkir di area terbuka dan setelah pulang ada satu part mobil yang bermasalah seperti ada yang membuka dengan paksa oleh orang lain. Jadi sangat kurang dari segi keamanan parker. - Tempat kolam renang kurang nyaman karena berdekatan dengan area sarapan. Seperti ditonton banyak orang ketika berenang. <p>“Semoga diperbaiki system management untuk tamunya” (Buruk) OnAir57304287279, Feb 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertama sampai harus menunggu kamar 1 jam. - Tidak ada parkir mobil jadi valet dan kita harus buru buru turuin barang karena antri mobil lain. - Di dalam kamar sangat terdengar suara dari luar. - Saat breakfast harus menunggu lagi, waiting list satu jam.
Swiss – Belresort Dago Heritage Bandung	69 Ulasan	<p>(Buruk) Astrid D., Jun 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kamar mandi tidak ada pintunya dan tidak ada handuk. Dan sabun tidak diisi penuh botolnya, jadi kehabisan sabun sebelum waktu <i>check out</i>. - Untuk tipe kamar junior suite, kamar terlalu biasa saja cenderung kurang. - Makanan rasanya cenderung sangat kurang. Bahkan smoked beef terlalu asin dan laksanya aneh. Menunya kurang variative. - Harga kurang masuk akal untuk ukuran makanan dan minuman ringan.
Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit	136 Ulasan	<p>(Buruk) Wisnuadhityafirmanda, Jun 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kamar mandi sangat buruk dan tidak terawat, bocor dimana – mana. - Koneksi internet buruk dibanding sinyal tv meskipun memakai tv kabel. 2023 seharusnya sudah menggunakan <i>smart tv</i> semua.

		<p>“Kotor” (Buruk) Davidpsiregar, Feb 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lantai kamar kotor lalu memanggil room boy datangnya 15 menit kemudian. - Gorden bolong, dan handuk tidak ada. - Spa tidak enak sekali.
--	--	--

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Dapat dilihat dari tabel 1.2 tersebut terdapat review dari tamu hotel yang diambil dari sembilan hotel yang terdiri dari hotel bintang empat dan bintang lima pada tahun 2018 – 2023 yang menunjukkan indikasi bahwa masih banyak tamu hotel yang mengeluhkan ketidaknyamanan selama menginap di *Upscale* Hotel Kota Bandung. Penilaian dari tamu seperti pada InterContinental Bandung Dago Pakar yang mendapatkan 163 ulasan buruk – sangat buruk serta Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit dengan 136 ulasan buruk – sangat buruk. Dapat diketahui pada tabel tersebut tamu merasa tidak nyaman dikarenakan adanya ketidaksesuaian harga pada menu resto, lalu tempat parker yang jauh dari lift serta tidak adanya valet, koneksi internet yang lambat, makanan resto yang kurang kualitas rasanya, adanya kualitas kamar hotel dan kamar mandi hotel yang dirasa oleh tamu tidak nyaman serta kamar yang tidak terisolasi suara dari luar atau tidak kedap suara. Namun, ulasan – ulasan mulai dari rata-rata, buruk, hingga sangat buruk, jika tidak ditangani dengan baik dapat berdampak buruk bagi pihak hotel. Hal itu berdampak pada tamu yang mempertimbangkan kembali untuk datang dan menginap ke hotel tersebut serta tidak akan merekomendasikannya kepada orang lain dan hal ini juga mengakibatkan kerugian bagi pihak hotel.

Temuan yang ditemukan di lapangan memperkuat adanya gap atau permasalahan yang dapat dijadikan bahan penelitian untuk dikaji lebih dalam lagi. Maka dari itu, berdasarkan fenomena tersebut maka penting untuk diadakan dan dilakukan sebuah penelitian yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN HOTEL ATTRIBUTES TERHADAP OVERALL SATISFACTION PADA UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang didapatkan penelitian yaitu:

Joenathan Damarmaya Raharjo, 2023
PENGARUH KEPUASAN HOTEL ATTRIBUTES TERHADAP OVERALL SATISFACTION PADA UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana *hotel attributes* pada *upscale* hotel di Kota Bandung?
2. Bagaimana *overall satisfaction* pada *upscale* hotel di Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh *hotel attributes* terhadap *overall satisfaction* pada *upscale hotel* di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dari rumusan masalah yang sudah disebutkan diantaranya, yaitu:

1. Mengetahui seberapa besar penerapan *hotel attributes* pada *upscale* hotel di Kota Bandung.
2. Mengetahui seberapa besar tingkat *overall satisfaction* pada *upscale* hotel di Kota Bandung.
3. Mengetahui tingkat pengaruh *hotel attributes* secara simultan terhadap *overall satisfaction* pada *upscale* hotel di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi banyak pihak, terutama praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak *upscale* hotel di Kota Bandung. Khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu yang dapat dipengaruhi oleh atribut hotel. Dengan demikian, hal tersebut dapat dijadikan bahan informasi serta masukan bagi pihak hotel guna memodifikasi dan mengambil kebijakan yang tepat dan sesuai dengan keadaan dan permasalahan yang dihadapi pihak hotel.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini merujuk pada Surat Keputusan Rektor UPI Nomor 7867/UN40/HK/2019 Tentang Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UPI Tahun Akademik 2019 yang disusun sebagai berikut:

1. BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur penulisan penelitian.

2. BAB II: Kajian Pustaka

Bagian ini mengatur tahapan untuk masalah yang dibahas dalam studi. Dalam bab ini berisikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesa.

3. BAB III: Metode Penelitian

Pada bab ini berisi lokasi penelitian, desain penelitian, populasi dan sample, instrument penelitian, metodologi pengumpulan data, pengembangan instrument penelitian, serta teknik analisis data.

4. BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan temuan penelitian sesuai dengan data yang sudah diolah dan hasil analisis serta mengkaji temuan penelitian yang ditemukan di lapangan untuk menjawab pertanyaan yang sudah ditetapkan. Melingkupi gambaran umum, profil responden dan hasil analisis serta pembahasan.

5. BAB V: Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab ini menjadikan bab terakhir dari semua hasil penelitian yang sudah dijelaskan dan mendeskripsikan kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian dan masukan penelitian yang akan datang.

6. DAFTAR PUSTAKA

7. LAMPIRAN