

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, manusia selalu melakukan pergerakan dalam hidupnya dan melakukan perpindahan dari tempat satu ke tempat lainnya. Gejala pariwisata baik dalam arti sempit maupun arti luas, dalam arti sempit yaitu dalam arti perjalanan dan kunjungan ke tempat – tempat tertentu sebagai motivasinya, maupun dalam arti luas yang mencakup segala macam motivasi itu mempunyai pengaruh pada segi – segi kehidupan orang dan masyarakat, baik dari segi sosio-ekonomi yang bisa dinyatakan dalam angka maupun pada segi – segi sosio-budaya, politik, dan lingkungan hidup yang pada dasarnya sulit dinyatakan dalam angka. Pengaruh – pengaruh itu bisa jadi menguntungkan sehingga perlu dilipatgandakan dan bisa pula merugikan yang sedapat mungkin dihindari atau dibatasi.

Menurut Nyoman.S.Pendit (1999:28), resort adalah sebuah tempat menginap dimana mempunyai fasilitas khusus untuk kegiatan bersantai dan berolahraga seperti *tenis, golf, spa, tracking, dan jogging*. Bagian *concierge* harus berpengalaman dan mengetahui betul lingkungan resort, sehingga bila ada tamu yang mau *hiking* berkeliling sambil menikmati keindahan alam sekitar resort.

Bagi banyak penggiat wisata, selain Singapore, Kuala Lumpur merupakan destinasi khususnya bagi mereka yang suka wisata belanja karena terdapat

banyak shopping mall dengan outlet kelas internasional dan eksplorasi infrastruktur dengan arsitektur melayu. Kuala Lumpur juga merupakan kota bagi banyak orang di Indonesia merasakan pengalaman pertama kali ke luar negeri sekaligus, bagi kalangan muda mudi, mengasah kemampuan backpack.

Pulau Pinang atau Penang merupakan sebuah Negara Bagian Malaysia, yang terdiri dari Pulau Pinang seluas 293 km<sup>2</sup>, dan “Seberang Perai” yang terletak di pantai barat Semenanjung Malaysia seluas 760km<sup>2</sup>. Asal namanya dari pohon Pinang. Pulau ini diasaskan oleh Francis Light pada tahun 1786. Pulau Pinang adalah antara negeri yang termaju dan terkaya dalam Malaysia. Pulau Pinang adalah negara bagian Malaysia yang terkecil kedua, setelah Perlis. Namun dari segi kepadatan penduduk, menduduki urutan pertama. Negeri ini juga memiliki persentase penduduk muslim dan Melayu yang terendah diantara negara-negara bagian di Malaysia.

Jerejak Rainforest Resort terletak di Penang membuatnya menjadi salah satu hotel terbaik untuk tempat tinggal selama berada di kota itu. Semua kamar 70 di hotel ini dilengkapi perlengkapan dengan amenity yang perlu untuk memastikan kepuasan setiap tamu. Masing-masing kamar tamu dilengkapi dengan selera tinggi dengan meja tulis, pengering rambut, AC. Akomodasi Penang ini menampilkan berbagai fasilitas di lokasi seperti layanan kamar, restoran, toko. Untuk melepas ketegangan, para tamu dapat menikmati fasilitas rekreasi yang disediakan di properti hotel, termasuk pijat, spa. Hotel ini dikarakterisasi dengan kombinasi kenyamanan modern dan

elemen tradisional dari Penang, membuatnya menjadi akomodasi yang berbeda.

Segala bentuk pelayanan kepada tamu harus sesuai dengan prosedur sehingga tamu mempunyai kesan yang baik terhadap karyawan hotel maupun manajemen hotel. Pelayanan informasi dan komunikasi juga memberikan efek sangat penting bagi para tamu untuk memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan Jerejak Resort.

Oleh karena itu dalam tulisan ini akan dilakukan evaluasi mengenai model pelayanan seperti apa yang harus dilakukan oleh manajemen Jerejak Resort Penang Malaysia sehingga dapat diketahui apakah tamu merasa puas dan ingin kembali mengunjungi Jerejak Rainforest Resort untuk selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Jerejak Rainforest Resort and SPA Penang Malaysia”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Jerejak Resort?
2. Bagaimana loyalitas pelanggan di Jerejak Resort?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Jerejak Resort?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengkaji dan memperoleh hasil temuan tentang :

1. Mengetahui tentang kualitas pelayanan di Jerejak Resort.
2. Mengetahui dan mempelajari tentang loyalitas pelanggan di Jerejak Resort.
3. Menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di Jerejak Resort

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang bermanfaat bagi semua pihak, yaitu :

1. Penulis  
Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan di Jerejak Resort Penang Malaysia.
2. Perusahaan  
Sebagai bahan masukan, perbandingan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama untuk seluruh karyawan di Jerejak Resort.

### 3. Akademi

Dengan harapan semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi yang memerlukan dengan kajian penelitian yang sama.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas 5 (lima) bab. Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi penulisan, uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan gambaran dari keseluruhan proses penelitian, memuat tentang problematika dan dasar penelitian yang dilakukan tentang hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan, serta manfaat dari penelitian.

Bab ini mencakup Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Definisi Operasional, dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi teori-teori dan referensi yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan yang berhubungan dengan variabel-variabel dalam kajian penelitian yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian beserta kerangka pemikiran.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian meliputi jenis penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, teknik

penarikan sampel dan kriterianya (termasuk populasinya), teknik analisis data, teknik pengumpulan data.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran hasil penelitian serta pembahasan secara rinci terhadap hasil penelitian.

#### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran terhadap semua hasil penelitian yang telah diperoleh.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

#### **F. Batasan Penelitian**

- 1) Penelitian ini hanya dilakukan pada tamu yang menginap di Jerejak Resort
- 2) Penelitian ini dilakukan dengan melihan complain-komplain yang masuk dari konsumen juga dengan memberikan angket kepada konsumen
- 3) Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan di Jerejak Resort