

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor atribut hotel apa saja yang menjadi pilihan tamu dalam memilih *upscale* hotel di Kota Bandung, serta untuk mengetahui komparasi faktor atribut hotel berdasarkan persepsi *business travelers* dan *leisure travelers*. Hal tersebut dikarenakan, saat ini usaha bisnis perhotelan di Indonesia, khususnya di Kota Bandung selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Oleh karena itu, hanya pengelola hotel dengan visi yang jelas mengenai kebutuhan tamu mereka yang akan bertahan dalam persaingan bisnis perhotelan. Untuk memahami kebutuhan tamu, pengelola membutuhkan sebuah pemahaman bagaimana cara tamu memilih hotel serta mengetahui faktor atribut hotel apa saja yang dapat mempengaruhi tamu dalam memilih hotel. Karena jika seorang tamu menganggap atribut hotel adalah hal yang penting, maka atribut hotel tersebut akan menjadi pertimbangan bagi tamu dalam memilih sebuah hotel. Dengan demikian, hal ini menjadi penting bagi pengelola bisnis perhotelan dalam memahami dan mengidentifikasi faktor atribut pemilihan hotel.

Tamu yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu *business travelers* dan *leisure travelers*. Kedua kelompok tamu atau wisatawan tersebut merupakan wisatawan dengan segmen yang berbeda, sebuah penelitian terdahulu mengatakan bahwa perilaku konsumen dalam pemilihan hotel terkait dengan tujuan berbisnis (*business travelers*) dan berlibur (*leisure travelers*) memiliki isu yang berbeda. Penelitian oleh McCleary et al. (1993) dan Taninecz (1990) menunjukkan bahwa atribut penting yang mempengaruhi tamu yang bertujuan untuk berbisnis adalah kebersihan dan lokasi. Menurut Clow et al. (1994), Lewis (1985) dan Marshall (1993), yaitu keamanan, interaksi pribadi, dan tarif kamar merupakan pertimbangan penting bagi tamu. Knutson's (1988) studi komprehensif menunjukkan bahwa baik tamu yg memiliki tujuan berbisnis maupun tamu yang berlibur menganggap bahwa kebersihan dan kenyamanan, kamar yang terpelihara dengan baik,

**Vika Irvania, 2018**

**ANALISIS FAKTOR ATRIBUT HOTEL ANTARA BUSINESS TRAVELERS DAN LEISURE TRAVELERS DALAM MEMILIH UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**

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

lokasi yang nyaman, pelayanan cepat, lingkungan yang aman, karyawan yang ramah dan sopan, merupakan hal yang penting saat memilih hotel untuk pertama kalinya atau mengunjungi hotel tersebut di waktu yang akan datang. Dalam penelitian Barsky dan

***Vika Irvania, 2018***

***ANALISIS FAKTOR ATRIBUT HOTEL ANTARA BUSINESS TRAVELERS DAN  
LEISURE TRAVELERS DALAM MEMILIH UPSCALE HOTEL DI KOTA  
BANDUNG***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

Labagh (1992), tigaatribut hotel yaitu sikap karyawan, lokasi dan keadaan ruangan menjadi hal yang menonjol yang dapat mempengaruhi keputusan tamu untuk memilih sebuah hotel.

Kota Bandung merupakan salah satu kota wisata yang terdapat di Jawa Barat, dengan banyaknya daya tarik wisata di Kota Bandung menjadikan sektor pariwisata di Kota Bandung selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan penyediaan jasa akomodasi. Berikut merupakan data jumlah wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kota Bandung. Data tersebut seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Kota Bandung

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Nusantara	
<b>2011</b>	225.585	6.487.239	6.712.824
<b>2012</b>	176.855	5.080.584	5.257.439
<b>2013</b>	176.432	5.388.292	5.564.724
<b>2014</b>	180.143	5.627.421	5.807.564
<b>2015</b>	183.932	5.877.162	6.061.094
<b>2016</b>	173.036	4.827.589	5.000.625

*Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, dan diolah oleh peneliti (2018).*

Berdasarkan jumlah wisatawan yang ada pada tabel tersebut, dapat dikatakan bahwa wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang datang ke Kota Bandung terbilang cukup banyak, walaupun terkadang mengalami penurunan. Namun dengan adanya wisatawan yang datang dan bertujuan untuk menginap di hotel, maka suatu hotel harus memiliki atribut dengan kualitas yang

**Vika Irvania, 2018**

**ANALISIS FAKTOR ATRIBUT HOTEL ANTARA BUSINESS TRAVELERS DAN LEISURE TRAVELERS DALAM MEMILIH UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
 perpustakaan.upi.edu

berbeda dan dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan untuk para tamu. Salah satu sektor pariwisata yang paling berpengaruh dan menjanjikan yaitu dari Industri Perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang jasa. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Industri perhotelan atau akomodasi di Kota Bandung selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, berikut merupakan data jumlah akomodasi Hotel di Kota Bandung yang bersumber dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Tabel 1. 2 Jumlah Akomodasi Hotel Kota Bandung

Klasifikasi	Jumlah	Kamar
<b>Hotel Bintang 5</b>	9	1.870
<b>Hotel Bintang 4</b>	32	3.651
<b>Hotel Bintang 3</b>	42	3.507
<b>Hotel Bintang 2</b>	25	1.500
<b>Hotel Bintang 1</b>	10	382
<b>Non Bintang</b>	218	6.041

*Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, dan diolah oleh peneliti (2018).*

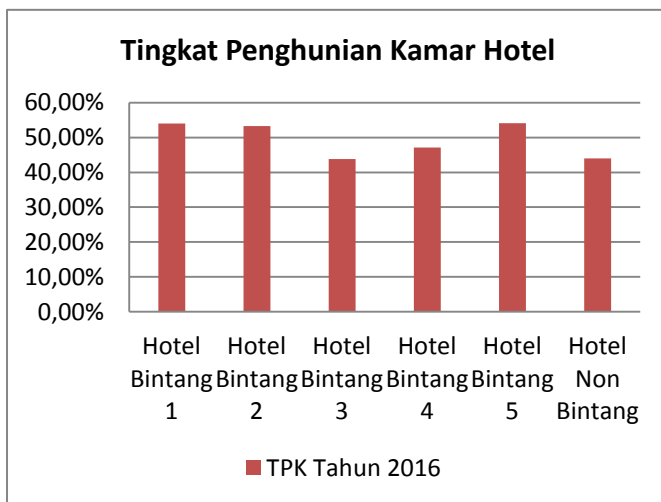
Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah hotel baik yang non bintang sampai dengan hotel bintang lima terbilang cukup banyak. Namun, dari sekian banyaknya hotel yang terdapat di Kota Bandung pastinya memiliki beberapa perbedaan kualitas dari atribut hotel yang ditawarkannya. Peneliti memilih *upscale* hotel di Kota Bandung sebagai tempat penelitian dikarenakan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yavas dan Babakus (2005),

**Vika Irvania, 2018**

**ANALISIS FAKTOR ATRIBUT HOTEL ANTARA BUSINESS TRAVELERS DAN LEISURE TRAVELERS DALAM MEMILIH UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
 perpustakaan.upi.edu

seorang *business travelers* memiliki penghasilan yang lebih tinggi daripada *leisure travelers*. Seorang yang menginap di *upscale* hotel cenderung menuntut pelayanan dan kepuasan yang lebih tinggi, karena memiliki strata sosial yang lebih tinggi baik di perusahaan maupun di kehidupan sosial. Salah satu alasan seseorang memilih menginap di *upscale* hotel yaitu karena dapat menawarkan nilai tambah berupa rasa gengsi dan juga mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang tinggi dibandingkan dengan hotel *midscale*. Sehingga peneliti akan lebih mudah untuk mendapatkan responden, terutama bagi kelompok *business travelers*. Hal tersebut juga dapat dibuktikan berdasarkan data Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel di kota Bandung. Tingkat penghunian kamar merupakan perbandingan antara banyaknya malam kamar yang terpakai dengan banyaknya malam kamar yang tersedia. Berikut merupakan grafik mengenai Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Kota Bandung pada tahun 2016.

Gambar 1. 1 Tingkat Penghunian Kamar Hotel



Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandung

**Vika Irvania, 2018**

**ANALISIS FAKTOR ATRIBUT HOTEL ANTARA BUSINESS TRAVELERS DAN LEISURE TRAVELERS DALAM MEMILIH UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
 perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa Tingkat Penghunian Kamar paling tinggi pada tahun 2016 adalah pada hotel bintang lima, tingkat penghunian kamar di hotel bintang empat juga terbilang tinggi dibanding hotel bintang tiga. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti faktor atribut hotel apa saja yang dapat mempengaruhi *business travelers* dan *leisure travelers* dalam memilih *upscale* hotel di Kota Bandung. Selain itu, penelitian ini di harapkan dapat membantu pengelola hotel dalam merancang strategi pemasaran serta menentukan target pasar yang mereka inginkan, khususnya antara *business travelers* dan *leisure travelers*.

Dengan demikian, penelitian ini berjudul “**Analisis Faktor Atribut Hotel antara *Business Travelers* dan *Leisure Travelers* dalam Memilih *Upscale* Hotel di Kota Bandung**”.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan dikembangkan adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor Atribut hotel apa saja yang menjadi pilihan berdasarkan persepsi *business travelers* dalam memilih *upscale* hotel di Kota Bandung ?
- 2) Faktor Atribut hotel apa saja yang menjadi pilihan berdasarkan persepsi *leisure travelers* dalam memilih *upscale* hotel di Kota Bandung ?
- 3) Bagaimana komparasi Faktor Atribut hotel berdasarkan persepsi *business travelers* dan *leisure travelers* dalam memilih *upscale* hotel di Kota Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada di atas, maka tujuan penelitian yang didapat yaitu :

- 1) Untuk menganalisis faktor atribut hotel apa saja yang menjadi pilihan berdasarkan persepsi *business travelers* dalam memilih *upscale* hotel di Kota Bandung.
- 2) Untuk menganalisis faktor atribut hotel apa saja yang menjadi pilihan berdasarkan persepsi *leisure travelers* dalam memilih *upscale* hotel di Kota Bandung.

**Vika Irvania, 2018**

**ANALISIS FAKTOR ATRIBUT HOTEL ANTARA BUSINESS TRAVELERS DAN LEISURE TRAVELERS DALAM MEMILIH UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

- 3) Untuk mengkomparasi faktor atribut hotel berdasarkan persepsi *business travelers* dan *leisure travelers* dalam memilih *upscale* hotel di Kota Bandung.

### 1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapat dari penelitian ini yaitu diantaranya sebagai berikut :

- 1) Dapat dijadikan media pembelajaran dan referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama mengenai faktor atribut hotel bintang empat atau bintang lima.
- 2) Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti dan pembaca, serta pengalaman baru mengenai faktor atribut pemilihan hotel menurut persepsi *business travelers* dan *leisure travelers*.
- 3) Dapat dijadikan implikasi bagi pengelola bisnis perhotelan untuk membantu menyusun strategi yang lebih baik khususnya dalam bidang pemasaran serta untuk menentukan target pasar yang diinginkan, khususnya antara *business travelers* dan *leisure travelers*

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika ini disusun sebagai tahap dalam proses penyusunan skripsi dengan menginduk pada sistematika penulisan yang tercantum pada buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia. Berikut merupakan sistematika yang digunakan:

- 1) BAB I: PENDAHULUAN  
Berisi mengenai penjabaran latar belakang masalah, tempat penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.
- 2) BAB II: KAJIAN PUSTAKA  
Berisi teori-teori para ahli yang relevan dan mendukung penelitian dan kerangka pemikiran.
- 3) BAB III: METODE PENELITIAN  
Berisi mengenai metode yang digunakan dan penjelasan seperti lokasi, populasi, sampel, operasional variablel, definisi operasional, instrumen penelitian, dan teknik pengumpulan data yang digunakan selama penelitian.
- 4) BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Vika Irvania, 2018**

**ANALISIS FAKTOR ATRIBUT HOTEL ANTARA BUSINESS TRAVELERS DAN LEISURE TRAVELERS DALAM MEMILIH UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

Berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan .

5) **BAB V:KESIMPULAN,REKOMENDASI,KETERBATASAN  
PENELITIAN**

Kesimpulan dan rekomendasi bagi pihak yang terkait dengan penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

***Vika Irvania, 2018***

***ANALISIS FAKTOR ATRIBUT HOTEL ANTARA BUSINESS TRAVELERS DAN  
LEISURE TRAVELERS DALAM MEMILIH UPSCALE HOTEL DI KOTA BANDUNG***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)