

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki pertumbuhan pembangunan yang cepat. Saat ini sektor pariwisata banyak memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi global. Dari tahun ke tahun, jumlah wisatawan serta jumlah pembelanjaan yang dikeluarkan selama melakukan kegiatan wisata semakin mengalami peningkatan.

World Trade Tourism Center (WTTC) mengidentifikasi bahwa sektor pariwisata adalah sektor industri terbesar di dunia pada saat ini. Pada Negara yang sedang berkembang tingkat perekonomiannya, sektor pariwisata aktif melakukan promosi sebagai salah satu cara untuk memajukan tingkat perekonomian negara karena pertumbuhan pariwisata global saat ini tercatat memiliki rata-rata 4% per tahun. Beberapa wilayah di dunia yang telah membantu memperbaiki kondisi pariwisata internasional adalah Asia sebesar 13% dengan jumlah kedatangan wisatawan internasional mencapai 204 juta. Berkaitan dengan hal tersebut, Indonesia sebagai bagian dari Asia khususnya Asia Tenggara mempunyai peranan penting dalam membaiknya kondisi pariwisata internasional. Pada tahun 2013, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menargetkan kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia dengan target optimis sebesar 9 juta orang dan target pesimis sebesar 8,5 juta orang.

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

Indonesia merupakan salah satu negara pariwisata yang memiliki keanekaragaman budaya, bahasa, agama serta kekayaan alam yang tidak dimiliki oleh negara lain yang dapat menarik minat para pengunjung asing maupun lokal. Pariwisata di Indonesia mulai ditangani secara serius pada tahun 1980-1990 ketika minyak bumi sebagai sumber devisa mengalami kemerosotan, yang disadari oleh para ahli bahwa cadangan migas akan habis pada beberapa dekade ke depan sehingga perlu dicarikan alternatif penggantinya sebagai sumber devisa negara.

Kegiatan pariwisata di seluruh dunia memiliki sifat yang *multiplier effect* atau berdampak bagi banyak hal disekitarnya, maka jumlah angka yang besar yang disumbangkan oleh kegiatan pariwisata tersebut datang dari berbagai hal yang berkaitan ketika kegiatan pariwisata sedang dilakukan oleh wisatawan dari suatu negara. Mulai dari industri-industri pariwisata yang terkait seperti hotel, restoran, dan lain sebagainya, serta usaha-usaha kecil yang mendukung industri pariwisata tersebut. Untuk negara-negara yang perekonomiannya belum terlalu maju, pariwisata dapat memberikan kontribusi yang besar yaitu mampu menghasilkan pemasukan dan meningkatkan ekonomi pada suatu negara. Indonesia merupakan salah satu negara yang merasakan dampak dari kegiatan pariwisata.

Kemenparekraf mengungkapkan daya saing pariwisata Indonesia naik ke peringkat 74 pada 2011 dari sebelumnya ranking 81 pada 2009 dari 139 negara. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparekraf), menurut Mari Elka Pangestu mengatakan, hal itu menjadi indikasi yang baik bagi sektor pariwisata

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

Indonesia untuk berkembang lebih maju. (Sumber: [www.indonesia.go.id](http://www.indonesia.go.id), 20 April 2012). Meningkatnya jumlah orang yang melakukan perjalanan wisata, berarti semakin banyak tuntutan kebutuhan yang harus tersedia. Semakin meningkatnya kebutuhan tersebut mendorong pihak yang terlibat dalam industri pariwisata untuk berupaya menyediakan produk wisata bagi orang-orang yang melakukan perjalanan wisata. Industri pariwisata tidak berdiri sendiri, tapi merupakan suatu industri dari serangkaian perusahaan yang menghasilkan produk yang berbeda satu dengan yang lainnya, berbeda dalam besar perusahaannya, lokasi, organisasi, dan fungsi serta metode yang digunakan dalam pemasarannya. Data laporan kunjungan wisatawan mancanegara (Wisman) ke Indonesia dari periode tahun 2008 sampai tahun 2012 menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahunnya jumlah penerimaan devisa naik secara signifikan, dari perolehan sebesar US\$ 7.603,45 juta di tahun 2010 naik 12,51 persen menjadi US\$ 8.554,39 juta di tahun 2011. Hal tersebut terjadi karena wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mengalami pertumbuhan. Hal ini di buktikan pada tabel 1.1 yang menunjukkan peningkatan dalam hal jumlah kunjungan wisman ke Indonesia.

**TABEL 1.1**  
**PERKEMBANGAN KUNJUNGAN WISATAWAN**  
**MANCANEGERA KE INDONESIA TAHUN 2008 – 2012**

Tahun	Wisatawan Mancanegara		Rata-Rata Lama Tinggal (hari)	Rata-Rata Pengeluaran Per Orang (USD)		Penerimaan Devisa	
	Jumlah	Pertumbuhan (%)		Per Hari	Per Kunjungan	Jumlah (juta USD)	Pertumbuhan (%)
2008	6,234,497	13.24	8.58	137.38	1,178.54	7,347.60	37.44
2009	6,323,730	1.43	7.69	129.57	995.93	6,297.99	-14.29
2010	7,002,944	10.74	8,04	135.01	1,085.75	7,603.45	20.73
2011	7,649,731	9.24	7.84	142.69	1,118.26	8,554.39	12.51
2012	8,044,462	5.16	7.70	147.22	1,133.81	9,120.85	6.62

Sumber : Pusdatin Kemenparekraf & BPS

Dilihat dari tabel 1.1 pariwisata Indonesia mengalami peningkatan selama tahun 2011. Dari target wisatawan mancanegara 7,1 juta orang, Indonesia mampu mendatangkan sebanyak 7,6 juta orang tahun lalu. Perolehan jumlah wisatawan itu tumbuh 9,24 persen dibanding tahun 2010. Bahkan, kinerja pariwisata Indonesia mengalahkan dunia yang hanya tumbuh 4,5 persen. Melihat dari perkembangan tersebut, sektor pariwisata menyumbangkan banyak pendapatan untuk pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Dilihat dari tabel 1.1 pariwisata Indonesia mengalami peningkatan selama tahun 2011. Dari target wisatawan mancanegara 7,1 juta orang, Indonesia mampu mendatangkan sebanyak 7,6 juta orang tahun lalu. Perolehan jumlah wisatawan itu tumbuh 9,24 persen dibanding tahun 2010. Bahkan, kinerja pariwisata Indonesia mengalahkan dunia yang hanya tumbuh 4,5 persen. Melihat dari perkembangan tersebut, sektor pariwisata menyumbangkan banyak pendapatan untuk pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Perkembangan Pariwisata di Indonesia sedang mengalami kemajuan, setelah mengalami kenaikan dalam hal kunjungan wisman, Wisatawan nusantara

(Wisnus) pun mengalami kenaikan meskipun belum secara signifikan.

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

Semua provinsi di Indonesia memiliki objek wisata yang diunggulkan. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki beragam objek wisata di Indonesia adalah Jawa Barat. Pariwisata di Jawa Barat dari tahun ke tahun mengalami perkembangan pesat, hal tersebut terbukti dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung ke objek wisata di Jawa Barat dan selalu meningkat setiap tahunnya.

**TABEL 1.2**  
**WISATAWAN MANCANEGARA DAN WISATAWAN NUSANTARA**  
**YANG DATANG KE JAWA BARAT TAHUN 2009-2011**

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Jumlah
2009	85.420	24.075.527	24.160.947
2010	90.278	38.787.876	38.878.154
2011	115.285	40.000.000	40.115.285

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Barat

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan wisatawan yang datang ke Jawa Barat mengalami peningkatan yang sangat baik, hal ini perlu di pertahankan untuk pengembangan pariwisata di Jawa Barat itu sendiri. Jawa Barat yang terkenal dengan kondisi alamnya yang menarik, banyak atraksi wisata yang ditawarkan serta memiliki akomodasi hotel sebagai sarana pendukung sehingga banyak wisatawan yang datang ke Jawa Barat. Selain sebagai wisata alam yang menarik, Jawa Barat juga memiliki potensi wisata lainnya yaitu wisata seni dan budaya, wisata belanja, wisata heritage, wisata kuliner. Daerah Jawa Barat yang memiliki potensi wisata tersebut salah satunya adalah Kota Tasikmalaya. Tasikmalaya yang merupakan ibu kota dari kabupaten dengan nama yang sama. Kota Tasikmalaya

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

terletak antara Kabupaten Tasikmalaya dan Kabupaten Ciamis yang merupakan bagian dari Provinsi Jawa Barat yang saling berinteraksi dan berintegrasi. Perkembangan Pariwisata dan Kebudayaan Kota Tasikmalaya dari tahun ke tahun mengalami peningkatan terutama dari volume pengunjung, oleh karena itu perlu diantisipasi jauh kedepan agar penyelenggaraan Kepariwisata dan Kebudayaan dapat berjalan lebih baik sesuai dengan harapan. Kondisi bidang Pariwisata dan Kebudayaan saat ini pada umumnya cukup baik walaupun banyak kekurangan yang perlu segera dibenahi.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (Disparbud) Tasikmalaya, menargetkan angka kunjungan wisatawan pada 2013 hanya di kisaran 4 - 5 % dibanding tahun sebelumnya. Kendala anggaran untuk mengembangkan dan penataan kawasan, selama ini menjadi persoalannya. Sementara daerah ini pun sebenarnya, tak kalah menyimpan potensi kawasan cukup menantang. Pada tahun 2012 Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Tasikmalaya, mengatakan bahwa angka kunjungan wisatawan ke Tasikmalaya ada sebanyak 731.746 orang, terdiri 3.457 wisatawan mancanegara (wisman) serta 728.289 wisatawan nusantara.

Tasikmalaya sebagai kota besar yang sedang berkembang dan kota yang memiliki segudang potensi alam, budaya maupun seni, sehingga sangat potensial dijadikan sebagai kota tujuan wisata di Indonesia. Kota ini masih minim jumlah hotel dibandingkan kota-kota besar lainnya, oleh karena itu bidang perhotelan sangat cocok untuk dikembangkan di kota ini. Berbagai upaya dilakukan pemerintah guna meningkatkan jumlah wisatawan Mancanegara maupun

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

Domestik, di dalam dunia pariwisata diperlukan sarana akomodasi yang layak dan memadai untuk menunjang sektor tersebut. Perkembangan Pariwisata dan Kebudayaan Kota Tasikmalaya dari tahun ke tahun pun mengalami peningkatan jumlah wisatawan yaitu pada tahun 2010 sebanyak 228.678 orang dan tahun 2011 sebanyak 354.886 orang. Salah satu sarana yang sangat menunjang bagi keberlangsungan perkembangan wisata kota Tasikmalaya adalah industri perhotelan, dimana perhotelan berpengaruh besar dalam memberikan fasilitas berupa pelayanan dan fasilitas penginapan dimana wisatawan bisa beristirahat di daerah atau tempat pariwisata yang mereka kunjungi.

Perhotelan yang merupakan suatu industri yang paling erat hubungannya dengan bidang pariwisata. Perkembangan industri perhotelan yang pesat ini mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat dalam menarik tamu untuk menginap maupun untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia di hotel. Berikut ini adalah data mengenai jumlah hotel, kamar, tempat tidur, dan jumlah tamu menurut jenis hotel di Kota Tasikmalaya yakni sebagai berikut :

**TABEL 1.3**  
**JUMLAH HOTEL, KAMAR, TEMPAT TIDUR DAN**  
**JUMLAH TAMU MENURUT JENIS HOTEL DI KOTA**  
**TASIKMALAYA TAHUN 2012**

Klasifikasi	Banyaknya			Banyaknya tamu		Jumlah Tamu
	Unit	Kamar	Tempat Tidur	WNI	WNA	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Bintang 3	2	61	92	7.561	659	8.220
Bintang 2	2	96	153	8.296	-	8.296
Melati 3	10	333	561	37.912	28	37.940

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

*Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya*

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

Melati 2	12	286	478	54.275	1	54.276
Melati 1	8	138	198	15.620	-	15.620
Non Melati	1	8	8	2.520	-	2.520
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>922</b>	<b>1.490</b>	<b>126.184</b>	<b>688</b>	<b>126.872</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya

Berdasarkan Tabel 1.3 wilayah Kota Tasikmalaya terdapat 34 hotel yang terdiri dari 4 hotel berbintang dan 30 hotel non bintang dengan jumlah kamar seluruhnya 922 kamar dengan 1.490 tempat tidur dan banyaknya tamu selama tahun 2012 yaitu 126.872 orang, yang terdiri dari 688 WNA dan 126.184 WNI. Hal ini membuat para pengusaha hotel benar-benar memanfaatkan peluang sebaik mungkin, yaitu dengan cara menata manajemennya, penambahan fasilitas, serta tingkat kualitas pelayanan. Semua dilakukan karena ketatnya persaingan dibidang perhotelan. Dalam rangka menghadapi persaingan ini perusahaan dituntut untuk tampil lebih kompetitif dalam penawaran harus menarik. Pihak manajemen hotel dituntut untuk mengembangkan diri agar dapat terus bersaing dalam menarik maupun mempertahankan konsumen potensialnya yang sebagian besar terdiri dari wisatawan domestik.

Crown Hotel adalah hotel pelopor yang berdiri pada tahun 1989 berdasarkan klasifikasi Direktorat Jenderal Pariwisata pada saat itu Crown Hotel ini diklasifikasikan dalam taraf hotel bintang 2 namun memperhatikan perilaku pasar yang selalu dinamis dengan kebutuhannya yang terus meningkat, maka pada tahun 2000 dilakukan re-klasifikasi kelas hotel bintang dan berdasarkan Penetapan

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

*Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya*

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

Golongan Kelas Hotel nomor : Kep-29/PPKH/KWL/XII/00.

Awalnya Kota Tasikmalaya hanya ada 1 hotel berbintang 3 yaitu Crown Hotel tetapi kini terdapat beberapa pesaing hotel berbintang yaitu Hotel Asri, Harmoni, Ramayana dan Santika yang baru-baru ini melakukan *Grand Opening* pada bulan september 2011 tetapi hotel ini terbukti mempengaruhi jumlah kunjungan di Crown Hotel Tasikmalaya. Semakin ketatnya persaingan pada industri perhotelan membuat para pengusaha hotel saling berlomba untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin, agar target yang direncanakan dapat tercapai. Didalam usaha perhotelan tingkat hunian kamar menjadi tolak ukur dalam menunjukkan keberhasilan, semakin tinggi tingkat hunian kamar, maka hotel tersebut dikatakan berhasil, dan sebaliknya semakin rendah tingkat hunian kamar maka hotel tersebut dapat dikatakan kurang berhasil.

Meningkatkan tingkat hunian kamar merupakan tujuan utama Crown Hotel, sebab salah satu pemasukan yang paling besar adalah dari segi penjualan kamar, dimana tingkat hunian kamar pada awalnya dipengaruhi oleh keputusan tamu untuk menginap. Perkembangan hasil penjualan kamar dapat dilihat dari data hasil penjualan kamar di Crown Hotel Tasikmalaya Tahun dibawah ini.

**TABEL 1.4**  
**STATISTIC REPORT CROWN HOTEL TASIKMALAYA**  
**TAHUN 2008-2012**

<i>Statistic Report</i>	2008	2009	2010	2011	2012
<i>Room Available</i>	22,092	22,119	21,840	20,496	20,496
<i>Room Vacant</i>	9,641	9,388	8,700	10,246	10,401
<i>Room Sold</i>	12,183	12,552	12,875	10,250	10,095

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

<i>%Occupancy</i>	56%	58%	60%	50%	49%
<i>%Target Occupancy</i>	70	70	70	70	70

Sumber : Front Office Departement Crown Hotel Tasikmalaya, 2013

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas tingkat okupansi Crown Hotel Tasikmalaya mengalami penurunan dalam dua tahun terakhir, penurunan tingkat okupansi ini disebabkan oleh berdirinya hotel-hotel baru di Kota Tasikmalaya yang menjadi pesaing serta banyaknya hotel dengan taraf yang sama yang akan mempengaruhi tamu untuk mengambil keputusan. Selain itu, tingkat hunian kamar biasanya mengalami kenaikan hanya pada waktu-waktu tertentu seperti pada saat liburan sekolah, liburan hari raya, serta di akhir pekan atau *weekend*.

Berikut data yang menunjukkan jumlah tamu yang menginap di Crown Hotel Tasikmalaya berdasarkan jumlah kamar yang terjual dan karakteristik tamu:

**TABEL 1.5**  
**JUMLAH TAMU YANG MENGINAP DI CROWN HOTEL**  
**TASIKMALAYA BERDASARKAN KARAKTERISTIK TAMU**

Tahun	Karakteristik	Tamu	Total
	Nusantara	Mancanegara	
2008	23,810	392	24,202
2009	23,931	330	24,261
2010	25,298	392	25,690
2011	20,104	369	20,500
2012	<b>19,801</b>	389	20,190

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

--	--	--	--

Sumber: Front Office Department Crown Hotel 2013

Berdasarkan Tabel 1.5 diatas tamu yang menginap di Crown Hotel baik untuk Wisatawan Nusantara maupun Wisatawan Mancanegara mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Akan tetapi terjadi penurunan jumlah tamu yang menginap di Crown Hotel dalam 2 tahun terakhir, yaitu 1,5% pada tahun 2012 yang dimungkinkan akan mempengaruhi pendapatan hotel yang semakin menurun. Hal tersebut akan berdampak negatif bagi Crown Hotel dimana hotel memerlukan biaya operasional yang besar serta biaya lainnya, sehingga kondisi seperti ini akan menyebabkan lambatnya perkembangan perusahaan. Biasanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap diantaranya dari segi fasilitas yang ditawarkan, harga, lokasi, serta pelayanan. Wisatawan yang menginap di Crown Hotel Tasikmalaya yang semakin menurun selama tiga tahun terakhir ini karena disebabkan munculnya pesaing-pesaing hotel baru yang mempengaruhi jumlah kunjungan di Crown Hotel Tasikmalaya. Program-program pemasaran di hotel biasanya berfokus pada pelayanan yang diberikan kepada tamu, adapun selain pelayanan yakni program-program khusus yang ditawarkan sehingga tamu akan tertarik untuk menginap.

Secara umum tamu menginginkan suatu pelayanan yang cepat, nyaman dan sesuai. Maka digunakanlah istilah *service convenience* dalam pemasaran industri perhotelan yang ditujukan agar tamu merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan tertarik untuk menginap kembali di hotel yang sama. Fokus utama Crown Hotel saat ini untuk meningkatkan keputusan tamu untuk menginap

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

adalah melalui penerapan *Service Convenience*. Menurut Berry *et.al.* dalam Pham Ngoc Thuy, 2011:476 *Service Convenience* yaitu persepsi konsumen terhadap waktu dan usaha yang berkaitan dengan pembelian atau penggunaan jasa. *Service Convenience* terdiri dari lima dimensi *Service convenience*, yaitu: *Decision convenience*, *Access convenience*, *Transaction convenience*, *Benefit convenience*, *Postbenefit convenience*. *Access convenience*, yakni persepsi konsumen terhadap kemudahan serta kecepatan penyampaian jasa yang diberikan oleh perusahaan. Penerapan *access convenience* di Crown Hotel yakni kemudahan tamu untuk melakukan reservasi baik melalui telepon, website, ataupun datang langsung ke Crown Hotel, selain itu Crown Hotel juga memiliki lokasi yang strategis sehingga akan memudahkan tamu untuk mengakses lokasi hotel.

*Transaction convenience*, yaitu merupakan persepsi konsumen terhadap biaya, waktu dan usaha untuk mengadakan sebuah transaksi yang meliputi kemudahan serta ketepatan transaksi yang diperoleh oleh konsumen secara keseluruhan. Penerapan *transaction convenience* di Crown Hotel yakni kemudahan sistem transaksi dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan seperti pembayaran melalui *creditcard*, *transfer bank*, *voucher* ataupun dengan tunai serta pihak *Front Office* Crown Hotel memiliki standard operasional pada saat tamu *check-in* maupun *check-out* yang akan memudahkan tamu dalam bertransaksi sehingga transaksi akan berlangsung lebih cepat dan efisien.

*Benefit convenience*, adalah persepsi konsumen terhadap usaha, biaya serta waktu untuk mendapatkan manfaat dari jasa yang didapatkan. Penerapan benefit

*convenience* di Crown Hotel Tasikmalaya yakni berbagai manfaat dan kemudahan  
Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

yang diberikan Crown Hotel Tasikmalaya yang terdiri dari sistem reservasi, *check-in*, maupun *check-out*. Program-program promo maupun diskon bagi setiap tamu lokasi serta fasilitas yang tersedia akan memberikan keuntungan tersendiri bagi setiap tamu yang menginap di Crown Hotel Tasikmalaya. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan serta kesesuaian ekspektasi mengenai pelayanan yang didapat dengan janji yang diberikan untuk setiap *special request* dari tamu pada saat reservasi ataupun *check-in*.

*Post benefit convenience* adalah persepsi konsumen terhadap biaya, waktu serta usaha ketika menghubungi kembali penyedia jasa pasca menggunakan jasa tertentu. Penerapan *post benefit convenience* di Crown Hotel Tasikmalaya adalah penyimpanan data tamu yang menginap secara lengkap di *database* Crown Hotel Tasikmalaya sehingga akan memberikan kemudahan bagi tamu untuk mengontak kembali hotel maupun pada saat datang kembali untuk menginap. Selain itu tamu akan mudah untuk menyampaikan keluhan pasca menginap dengan pengiriman *guest comment* melalui e-mail.

Melalui *Service Convenience* yang diterapkan oleh Crown Hotel Tasikmalaya tentu diharapkan tamu akan memiliki komitmen dan merasa yakin untuk memutuskan menginap di Crown Hotel Tasikmalaya. Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu diadakan suatu penelitian mengenai “**Pengaruh *Service Convenience* terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya**” (Survei pada tamu yang menginap di Crown Hotel Tasikmalaya).

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dibuatlah rumusan masalah seperti berikut :

1. Bagaimana *service convenience* di Crown Hotel Tasikmalaya?
2. Bagaimana keputusan menginap di Crown Hotel Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh *service convenience* terhadap keputusan menginap tamu di Crown Hotel Tasikmalaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan diadakannya penelitian ini untuk mendapatkan hasil temuan mengenai :

1. *Service Convenience* di Crown Hotel Tasikmalaya.
2. Keputusan menginap tamu di Crown Hotel Tasikmalaya.
3. Pengaruh *Service Convenience* terhadap keputusan menginap tamu di Crown Hotel Tasikmalaya.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini :

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai pengembangan keilmuan manajemen pemasaran pariwisata dalam memahami keputusan menginap di industri perhotelan, serta sebagai referensi untuk peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai *service convenience* serta pengaruhnya terhadap keputusan menginap tamu.

Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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

## 2. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan, secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Crown Hotel Tasikmalaya dalam upaya meningkatkan keputusan menginap tamu melalui *service convenience*.



Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

***Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya***

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



Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

*Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu  
Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya*

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



Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

*Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu  
Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya*

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



Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

*Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya*

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



Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

*Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya*

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



Mayangsari Nindiya Puteri, 2014

*Pengaruh Program Service Convenience Terhadap Keputusan Tamu Untuk Menginap Di Crown Hotel Tasikmalaya*

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