

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia bisnis terutama dibidang jasa sangatlah berkembang pada saat ini, salah satu bisnis jasa yang tumbuh di Indonesia adalah perhotelan. Hotel di anggap sebagai salah satu keinginan masyarakat yang harus dipenuhi, karena hotel sebagai tempat untuk mendapatkan perlindungan dan kenyamanan ketika sedang bepergian jauh. Masyarakat tentunya dalam menggunkan jasa perhotelan tentu mementingkan kualitas layanannya.

Kotler menjelaskan kualitas layanan merupakan suatu kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan suatu kelompok kepada yang lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan terhadap apapun walaupun pandangan Kotler tersebut cukup jelas, namun demikian saat ini apa yang di artikan konsemen sebagai pelayanan telah berubah secara radikal. Definisi pelayanan pada saat ini termasuk lokasi yang nyaman, ragam pilihan, dominan kategori dan cepat transaksi.¹ Dalam menentukan kualitas layanannya, secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang di harapkan. Jika kualitas jasa yang di harapkan berada di bawah jasa yang di harapkan pelanggan akan kecewa akan tetapi

¹ Ahmad Subagyo, *Marketing In Business, Studi kasus UKM & LKM (Usaha Mikro kecil & dan lembaga keuang mikro)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), hlm.

jika perusahaan berhasil menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga pelanggan tidak hanya puas tetapi terkejut dan sangat puas.²

Kepuasan pelanggan adalah sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.³ Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Selain itu Kotler menyebutkan bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen.⁴ Jika kerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.

Bansal, menjelaskan *switching intention* (intensi berpindah) sebagai tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa pelanggan akan beralih dari penyedia jasa saat ini kepada penyedia jasa baru. Perpindahan pelanggan menjadi dua yakni perpindahan internal dan eksternal. Dimana perpindahan internal adalah perpindahan pelanggan yang terjadi tetapi masih dalam lingkup perusahaan yang sama. Jenis perpindahan ini masih menguntungkan perusahaan karena masih dalam perusahaan yang sama meskipun dalam unit yang berbeda. Sedangkan perpindahan eksternal adalah perpindahan pelanggan kepenyedia jasa alternatif di luar perusahaan⁵

² Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2* (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008), hlm. 50

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 244

⁴ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Permata Puri Media, 2011), hlm. 2

⁵ Liza Agustina Maureen Nelloh & Carolina Chandra Purwanto Liem, *Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen*, (Artikel, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya), hlm. 24

Perusahaan dalam memberikan pelayanan tentunya berbeda. Di Pamekasan banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan suatu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi. Segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan Bisnis. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik merupakan hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan yang berkualitas agar konsumen merasa puas dengan apa yang sudah di beli.⁶

Pada penelitian ini peneliti memilih Hotel Syariah Cahaya Berlian yang terletak di jalan raya Panglegur, kabupaten Pamekasan. Hotel Syariah Cahaya Berlian ini memiliki keunikan yang membedakan dengan hotel-hotel lain. Hotel Syariah Cahaya Berlian adalah penginapan yang bernuansa Islami. Hal yang membedakan hotel Syariah Cahaya Berlian dengan hotel lain adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai Islami dan bernuansa religi. Sebagai contoh sederhana, di Hotel Syariah Cahaya Berlian terdapat speaker pada setiap kamar, ketika waktu shalat maka terdapat orang adzhan yang berfungsi mengingatkan para pelanggan kalau sudah sampai waktunya shalat. Hotel Syariah Cahaya Berlian juga

⁶ Johan Arifin, Fiqih Perlindungan Konsumen (Semarang: Rasail, 2007), hlm. 133

menyediakan makanan dan minuman yang halal serta ketersediaan sarana ibadah di setiap kamar, misalnya tempat shalat⁷

Dengan nuansa religi dan nilai Islami tersebut, Hotel Syariah Cahaya Berlian diharapkan tetap dapat memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal bagi para konsumennya. Saat ini Hotel Syariah Cahaya Berlian setiap bulan pelanggannya naik turun di buktikan dengan data di bawah ini:

Tabel 1.1

Jumlah Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Tahun 2019

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	65
Februari	78
Maret	83
April	96
Mei	126
Juni	117
Juli	133
Agustus	121
September	314

⁷ Bapak Bona, Manajer Hotel Syariah Cahaya Berlian, Wawancara pada tanggal 10 November 2019

Oktober	129
---------	-----

Sumber: Siska staff administrasi Hotel Cahaya Berlian, data primer diolah pada 2019

Dari tabel 1.1 tersebut tercatat bahwa pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian mengalami naik turun setiap bulannya. Dari data di atas peneliti akan mencari faktor yang menyebabkan pengunjung mengalami peningkatan dan mengalami penurunan. Boleh jadi kualitas yang di berikan tidak memuaskan pelanggan sehingga pindah ketempat yang lain. Ataukah ada variabel yang lain yang menyebabkan hal tersebut terjadi. Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SWITCHING INTENTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI HOTEL SYARIAH CAHAYA BERLIAN PAMEKASAN PERIODE JANUARI-OKTOBER 2019”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap *switching intention* di Hotel Syariah Cahaya Pamekasan?
3. Apakah kualitas layanan dan *switching intention* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan dari peneliti ini adalah sebagai berikut

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap *switching intention* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan *switching intention* secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian merupakan suatu anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, untuk mempertegas variabel yang diteliti, dan untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.⁸

Adapun anggapan dasar pada judul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan *switching intention* sebagai variabel *intervening* di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan” adalah sebagai berikut:

⁸ Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Pedoman Penelitian Karya Ilmiah (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015), hlm. 10

1. Kualitas layanan dapat menentukan kepuasan pelanggan secara beragam
2. Kepuasan pelanggan di peroleh dari kualitas layanan
3. Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh kualitas layanan dan akan berpengaruh terhadap *switching intention* jika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan.

E. Hipotesis

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_{a1} : Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

H_{o1} : Kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

2. H_{a2} : *Switching intention* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

H_{o2} : *Switching Intention* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

3. H_{a3} : *Kualitas* layanan dan *switching intention* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

H_{o3} : *Kualitas* layanan dan *switching intention* tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Dengan melakukan penelitian ini dapat memperoleh pengalaman dan menambah ilmu pengetahuan mengenai *switching intention* dan pengaruhnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada sebuah Hotel Syariah

2. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai *switching intention* sebagai variabel intervening atau mediasi pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Kabupaten Pamekasan. Serta dapat di jadikan sebagai refrensi dan meneruskan penelitian yang telah saya lakukan.

3. Bagi Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan acuan bagi pimpinan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dalam mencapai tempat hotel yang lebih maksimal.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang lingkup Materi

Ada tiga variabel yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu kualitas layanan sebagai variabel independen (X), kepuasan pelanggan variabel independen (Y) dan *switching intention* sebagai variabel Intervening (Z),

agar variabel yang menjadi fokus tersebut tidak meluas, maka perlu adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti. Yaitu:

- a. Kualitas Layanan (X), indikator-indikator dari kualitas layanan menurut Kotler dan Keller yaitu:⁹
 - 1) Keandalan (*Reliability*)
 - 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - 3) Jaminan (*Assurance*)
 - 4) Empati (*Empathy*)
 - 5) Benda berwujud (*Tangibles*)
- b. Kepuasan pelanggan (Y), Indikatornya antara lain yaitu:¹⁰
 - 1) Sistem Keluhan dan Saran
 - 2) Kepuasan berbelanja (*Ghost Shopping*)
 - 3) Analisis Kehilangan konsumen
 - 4) Survie kepuasan konsumen
- c. *Switching Intention* (Z), indikator-indikator dari *Switching intention* menurut Haryantoyaitu:¹¹
 - 1) Harapan
 - 2) keinginan
 - 3) rencana

⁹Ninik Yulyani Gusasi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kos Di Kawasan Telkon University Tahun 2014 (Studi Pada: Rumah Kos Radiant Residence, Wisma Sukapura, Wisma Cindekia, Smart House)" *Artikel*, (Progran Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University, Bandung Jawa Barat, 2009), hlm. 5

¹⁰ Ibid,

¹¹ Ibid, hlm. 6

2. Ruang lingkup penelitian

Objek penelitian ini adalah Hotel Syariah Cahaya Berlian salah satu hotel syariah yang berada di Kabupaten Pamekasan.

H. Definisi Istilah

Untuk menghindari perbedaan penafsiran dalam judul penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan *Switching Intention* sebagai Variabel Intervening di Hotel Syari'ah Cahaya Berlian Pamekasan maka penulis perlu memberikan batasan-batasan istilah yang ada sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi.¹²

2. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari pandangan terhadap merek tertentu bukan hanya kesukaan/preferensi rasional.¹³

3. *Switching Intention*

Switching intention adalah tingkat kemungkinan dan kepastian bahwa pengguna jasa akan berpindah dari penyedia jasa rumah kos saat ini kepada penyedia jasa kos yang baru.¹⁴

¹² Dewi Maharani Purbasari dan Dewi Laily Purnamasari, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. (Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen Vol 2, NO. 1, 2018), hlm. 46

¹³ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*. (Jakarta: Permata Puri Media, 2011), hlm. 2

¹⁴ Liza Agustina Maureen Nelloh & Carolina Chandra Purwanto Liem, *Analisi Switching Intention Pengguna Jasa Lyanan Rumah Kos Di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen*, "jurnal Manajemen Pemasaran" Vol 6. No 1. Apri 2011. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Univesitas Pelita Harapan Surabaya), hlm. 24

4. Hotel Syariah Cahaya Berlian

Hotel Syariah Cahaya Berlian merupakan hotel syariah yang berada kecamatan Tlanakan kabupaten Pamekasan. Hotel syariah Cahaya Berlian ini mengakomodasi dan menyediakan fasilitas memadai dan pelayanan yang tetap terjaga mutu dan keislamiannya.¹⁵

¹⁵<https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/cahaya-berlian-hotel--3000020019438>, di akses pada tanggal 05 Oktober 2019 jam 06.25 WIB

