BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang cukup potensial dengan banyaknya potensi sumber daya alam yang dimilikinya, keindahan alam, berbagai macam budaya dan lain sebagainya. Potensi ini menjadi modal dalam industri pariwisata dan bahkan masih tetap terjamin kelestariannya. Harus difahami bahwa kelemahan dari industri pariwisata adalah melibatkan banyak orang maka harus ada penyatuan dari segenap komponen bangsa.

Dalam rangka memajukan bisnis pariwisata di Indonesia bisa ditempuh dengan cara pendekatan. Indonesia salah satu negara yang memiliki penduduk muslim terbesar di dunia tentu akan menjadi ikon wisata dunia apabila menempatkannya dalam bingkai syariah. Pariwisata syariah bukan hanya wisata religi saja seperti tempat ibadah maupun peninggalan sejarah, akan tetapi mencakup hal lain yang lebih luas dengan menggabungkan banyak industri di dalamnya seperti, restoran, spa, sauna, biro perjalanan wisata syariah serta hotel syariah. Sofyan, 2012 mengungkapkan bahwa adanya sistem ekonomi syariah telah berkembang sangat luas dari awalnya hanya mencakup jual beli produk halal, berkembang menjadi industri keuangan dan sekarang makin bergerak ke gaya hidup seperti ramah-tamah, refresing, perawatan, kesehatan dan lain sebagainya

Sektor pariwisata yang didalamnya termasuk bisnis perhotelan adalah salah satu sektor yang bias dijamin siap dalam menghadapi Era Industri 4.0. Jika kita melihat kondisi yang ada dalam industri perhotelan ini maka akan mudah melihat perubahan dan perkembangan yang begitu terlihat dari industri pariwisata ini. Dimana saat ini pelaku bisnisnya bukan hanya memasarkan produknya, tapi sudah masuk dalam konsep digital pemasaran dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memperbanyak jaringan pemasaran hotelnya.

Bisnis jasa hotel di Gorontalo terbilang cukup banyak dan laris. Selain mampu menghadirkan hotel-hotel berbintang, Gorontalo yang disebut-sebut sebagai Kota Serambi Madinah ini mampu menghadirkan hotel pertama yang berlandaskan pada prinsip syariah, yakni Eljie Hotel Syariah.

Hotel Syariah ini terdengar baru akan tetapi memiliki fungsi yang sama dengan hotel konvensional pada umumnya yaitu tempat tinggal sementara saat orang melakukan perjalana. Kedua jenis hotel ini merupakan bisnis yang berkembang di bidang properti yang memberi jasa sewa-menyewa kamar , tetapi dalam menyediakan layanan dan fasilitas untuk tamu akan berbeda. Seperti yang dikemukakan bahwa secara umum fasilitas yang dimiliki hotel syariah sama dengan fasilitas yang ada di hotel konvensional misalnya kamar, restoran, ataupun fasilitas olahraga standarnya sama, hanya saja dalam beberapa kasus terdapat perbedaan diantara keduanya. Widyarini (2013)

Di zaman yang makin berkembang hari ini hotel konvensional memiliki citra berbeda dengan hotel syariah. Dalam hal memberikan pelayanan hotel konvensional

menyiapkan layanan hiburan yang bebas, makanan dan minuman bebas dan mengizinkan semua kalangan untuk menggunakan kamar hotel. Maka hal ini berbeda dengan hotel syariah yang punya batasan dalam pelayanan tamu, harus sesuai dengan syariat islam yang sumbernya dari Allah Swt. Untuk menyediakan makanan dan minuman halal dan toib, tidak boleh menyediakan layanan hiburan seperti club malam tetapi diwajibkan untuk menyediakan tempat ibadah bagi pengunjung untuk melaksanakan ibadah, dalam penerimaan tamu harus diseleksi tidak sembarangan menerima tamu apalagi jika membawa pasangannya.

Semakin berkembangnya lembaga syariah, persaingan akan makin meningkat. Untuk meningkatkan citra dari hotel konvensional ataupun syariah harus memperhatikan kualitas pelayanannnya. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kenyamanan yang diberikan maka akan terus menarik minat pengunjung hotel Elji Kota Gorontalo. Berikut data pengunjung hotel Eljie Gorontalo selama tahun 2020 .

Tabel 1.1

Data Pengunjung Hotel Eljie Kota GorontaloTahun 2020

Periode	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Total
Pengunjung	33	33	23	23	10	3	0	33	45	30	30	30	293

Sumber (Hotel Eljie Kota Gorontalo)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa bulan juli tidak ada pengunjung. karena mulai masuknya covid-19 di gorontalo sehingga dari pihak hotel eljie gorontalo tidak menerima pengunjung satupun. Akan tetapi bisa dilihat dari tabel

diatas bahwa dibulan agustus, pengunjung kembali normal mencapai 33 orang bahkan dibulan September mencapai 45 orang pengunjung, akan tetapi bisa dilihat pada bulan berikutnya sampai desember jumlah pengunjung rata-rata berkisaran 30an pengunjung. Disini bisa dilihat bahwa pengunjung dari hotel eljie itu sendiri tidak pernah meningkat atau hanya stagnan di angka tersebut.

Melihat dari beberapa review yang ditulis oleh pengunjug pada website hotel eljie gorontalo, bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengunjung yang datang masih kurang memuaskan sehingga tidak mampu menciptakan kenyamanan bagi pengunjung yang datang. Jika produk ataupun jasa yang diterima pelanggan melampaui harapan pelanggan, maka dikatakan bahwa kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila produk ataupun jasa secara realitas lebih rendah dari pada yang diharapkan pelanggan maka kualitas produk atau jasa dikatakan kurang baik (Tjiptono, 2004:59). Reicheld dan Sasser (2004) mengatakan bahwa dalam menciptakan kesuksesan dari perusahaan untuk bisa bertahan harus memberikan pelayanan yang berkualitas, karena kualitas pelayanan dikatakan sebagai strategi yang esensial. Berdasarkan hal ini maka seharusnya perhatian pemilik perusahaan saat ini lebih memprioritaskan dampak kualitas layanan terhadap laba dan kerugian yang dihasilkan dalam bisnisnya (Greising 2004). Agar bisa menjaga loyalitas pelanggan, untuk itu perusahaan harus menjaga kepercayaan dari pelanggan, karena kepercayaan ini yang dapat mempengaruh pelanggan untuk tetap menggunakan kembali produk atau jasa perusahaan. Sehingga tetap bisa menjaga loyalitas pelanggan dan mampu bersaing dengan hotel-hotel lain, maka hotel

eljie gorontalo harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, membangun kepercayaan dan memberikan kepuasan terhadap pengunjung agar mampu bersaing secara baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Sunarto (2006) mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan merupakan Faktor yang paling dominan mempengaruhi Loyalitas pelanggan, sehingga manajer perusahaan harus memberikan perhatian lebih terhadap Kepuasan pelanggan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Ikfina Nailinni'mah seharusnya perusahaan harus fokus pada fasilitas dan *brand image* untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas terhadap nasabah agar mampu menjalankan pelayanan dengan baik.

Penjelasan diatas sangat penting untuk dibahas karena dalam bidang jasa, kepusasan pelanggan sangat bergantung terhadap kualitas layanan yang diberikan. Jika didetili lebih dalam lagi, kepuasan pelanggan tersebut akan berpengaruh lebih jauh lagi pada loyalitas pelanggan dalam perusahaan. Dengan adanya loyalitas pelanggan, dapat disebutkan bahwa hal tersebut merupakam wujud asli dari keberhasilan sebuah perusahaan jasa dalam menjalankan semua aktivitasnya.

Berangkat dari penjelasan di atas maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing di Hotel Eljie Kota Gorontalo".

1.2 Identifikasi Masalah

1. Makin berkembangnya zaman, makin meluasnya bisnis perhotelan.

2. Terdapat persaingan yang sangat ketat dalam bisnis perhotelan baik konvensional maupun syariah.
3. Kurangnya Loyalitas Pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel Eljie Kota Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ?
3. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan ?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan?
6. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan ?
7. Apakah loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Eljie Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Eljie Kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Eljie Kota Gorontalo.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan di Hotel Eljie Kota Gorontalo..
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan di Hotel Eljie Kota Gorontalo..
6. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan di Hotel Eljie Kota Gorontalo.
7. Untuk mengetahui apakah loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing di Hotel Eljie Kota Gorontalo..

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Menambah pengetahuan terkait strategi manajemen, yang berkaitan dengan strategi membangun loyalitas pelanggan dalam mencapai keunggulan bersaing.

2. Manfaat Praktis

   Diharapkan dapat berguna untuk pihak lain, diantaranya:

a. Bagi Hotel Eljie Kota Gorontalo

   Sebagai acuan dalam pengambilan keputusan ataupun kebijakan dalam rangka menciptakan loyalitas pengunjung agar mampu mencapai keunggulan bersaing.

b. Bagi Universitas Negeri Gorontalo

   Sebagai sumbangsih bendaharaan kepustakaan di Universitas Negeri Gorontalo dalam bidang Manajemen Strategi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berharap dijadikan sebagai rujukan atau referensi untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian pada kasus dan judul yang sama.