BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Jasa penyewaan villa adalah salah satu transaksi yang sering terjadi di Puncak Cisarua Bogor. Banyaknya wisatawan yang datang dari luar daerah Bogor untuk menikmati suasana sejuknya Puncak Bogor maka tidak sedikit para wisatawan berkunjung ke Puncak untuk menginap. Maka dari itu untuk mengetahui bagaimana para wisatawan mencari tempat penyewaan villa yang nyaman, membutuhkan penelitian lebih lanjut tentang aspek pendukung seperti harga, promosi, dan kelayakan pelayanan bagi konsumen. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan jasa penyewaan villa tersebut, maka dari itu dibutuhkan upaya untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan dengan menggunakan beberapa aspek pendukung seperti harga, promosi, dan kualitas pelayanan.

Villa Setia adalah tempat penyewaan untuk menginap yang berada di daerah Leuwimalang Puncak Bogor. Tempat yang cukup strategis untuk para wisatawan menginap dan berlibur, tidak hanya pengunjung yang untuk bermalam beberapa hari ada juga para pengunjung yang membutuhkan tempat beristirahat sementara karena perjalanan jauh atau terjebak macet dan hanya untuk sekedar menikmati kopi dan suasana dinginnya Puncak. Villa Setia berdiri diantara Citra Cikopo Hotel, Sri Indrawati Hotel, dan *Green Peak Hotel & Convention* yang membuat persaingan pelayanan jasa bidang akomodasi. Namun, Villa Setia masih tetap eksis berdiri meski mulai banyaknya persaingan penginapan di sekitar Villa Setia.

Villa Setia memiliki 2 rumah tinggal dengan fasilitas 3 kamar tidur, ruang keluarga, ruang tamu, dapur, dan kamar mandi. Rumah tinggal ini diperuntukan untuk menginap berkelompok seperti *family gathering* atau acara yang membutuhkan tempat luas yang ramah keluarga. Villa Setia juga memiliki 27 kamar untuk para wisatawan yang hanya untuk menginap sementara waktu. Fasilitas yang dimiliki Villa Setia sama seperti dengan jasa penyewaan villa lainnya, seperti kolam renang, parkir luas, lapangan *outbound*, WIFI, dan catering untuk pengunjung yang berminat pesan.

Dalam empat tahun terakhir Villa Setia juga mengembangkan berbagai fasilitas pendukung juga pelayanan guna kenyamanan untuk para pengunjung dengan menawarkan harga sewa relatif murah dan lokasi tidak terlalu jauh dengan jalan besar namun tidak mengganggu kenyamanan pengunjung untuk menginap. Pelayanan yang disediakan juga sudah mulai banyak yang ditingkatkan. Namun, penulis menemukan beberapa keluhan dari pelanggan yang berpengaruh juga terhadap loyalitas pelanggan, seperti masih ada beberapa karyawan yang salah pemahaman dengan maksud keinginan pelanggan, saluran air yang kadang tidak berfungsi di waktu-waktu tertentu, suhu cuaca yang berpengaruh terhadap fasilitas Villa Setia, dan pihak pengelola pun jarang melakukan promosi pada media manapun.

Tabel 1.1. Data Pengunjung Villa Setia Puncak Bogor

Tahun	Jumlah
2018	9.85
2019	2.7
2020	2.25
2021	7.3
Total Pengunjung	22.1

Sumber: Villa Setia Puncak Bogor (2022)

Terlihat pada tabel 1.1. di atas pada tahun 2019 dan 2020 terdapat pengunjung yang menurun karena faktor cuaca, akses jalan puncak yang sempat dibatasi juga pandemi *Covid-19*. Meski terkena dampak pandemi dan mengalami penurunan pengunjung, Villa Setia tidak pernah menutup pelayanan sebagai tempat penginapan. Pada tahun sebelum terjadi pandemi pengunjung Villa Setia dinyatakan stabil dimasa sebelum pandemi dan mulai membaik pada tahun 2021.

Tabel 1.2. Data Repeat Order Pelanggan Villa Setia Puncak Bogor

Tahun	Jumlah
2018	2.955
2019	810
2020	675
2021	2.19
Total Pengunjung	6.63

Sumber: Villa Setia Puncak Bogor (2022)

Pada Tabel 1.2. terdapat pelanggan Villa Setia yang melakukan transaksi menginap lebih dari satu kali. Bahkan ada beberapa pengunjung yang menjadi pelanggan tetap untuk menginap di daerah Puncak selalu menggunakan jasa penginapan Villa Setia Puncak Bogor. Meski bersinggungan dengan tingginya pandemi tahun 2019 dan 2020, pihak Villa Setia masih menerima pengunjung dan pelanggan setia dengan tetap memberlakukan protokol kesehatan sesuai pemerintah. Guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi para wisatawan untuk berkunjung ke Villa Setia dan bersedia melakukan transaksi menginap kembali pada saat berlibur, maka hal ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian **Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Villa Setia Puncak Bogor**. Penulis berharap agar penelitian ini dapat diketahui sebagai faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung ke Villa Setia Puncak Bogor.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Perbedaan harga pada setiap kamar menjadi pemicu peminatan pengunjung pada Villa Setia
2. Kurangnya melakukan promosi oleh pihak pengelola Villa Setia Puncak Bogor
3. Kurangnya pegawai pada hari biasa karena relatif banyak pengunjung pada hari libur
4. Masih adanya kesalahpahaman antara pegawai dengan pengunjung
5. Suhu udara yang mempengaruhi beberapa fasilitas kamar
6. Air PDAM yang kadang tidak berfungsi saat banyak pengunjung

1.3. Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Villa Setia Puncak Bogor menunjukkan bahwa permasalahan cukup banyak. Dengan keterbatasan waktu dan mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi waktu penelitian selama bulan Maret sampai Agustus tahun 2022 agar terperinci dan jelas. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh harga, promosi, dan kelayakan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor?
3. Apakah secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor?
4. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor.
2. Untuk mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor.
3. Untuk mengetahui secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor.
4. Untuk mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Villa Setia Puncak Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian tersebut, kegiatan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai informasi dan masukan oleh para pelaku bisnis jasa khususnya yang berhubungan dengan jasa penyewaan penginapan atau villa sehingga akan mudah menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

2. Dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi yang ingin melakukan penelitian sebelumnya serta membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan harga, promosi, kelayakan pelayanan, dan loyalitas pelanggan.
3. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dibidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.