

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Danau Toba tempat wisata alam diminati dan ramai dikunjungi setiap tahunnya. Ketika musim liburan tiba, kawasan ini selalu dipadati wisatawan yang datang silih berganti. Pulau Samosir, sebuah pulau yang terbentuk oleh vulkanik, adalah daya tarik utama Danau Toba yang terletak di tengah danau, sekaligus menjadi pusat kegiatan pariwisata. Pulau ini sering disebut sebagai "pulau di dalam pulau" karena letaknya yang unik, dan dikenal akan keindahan alamnya yang luar biasa. Di sekeliling Danau Toba, hamparan pegunungan hijau dan lahan perkebunan yang subur menghadirkan pemandangan alam yang menawan dan memanjakan mata.

Kabupaten Samosir terletak di tengah-tengah Danau Toba, menjadikannya memiliki pemandangan alam yang sangat menakjubkan, dengan latar belakang jajaran bukit barisan yang mempesona. Selain keindahan alam yang ditawarkan, Kabupaten Samosir juga kaya akan berbagai daya tarik lainnya, seperti situs sejarah dan peninggalan budaya, keragaman seni tradisional, serta dikenal sebagai tanah kelahiran atau asal-usul etnis Batak yang tersebar di seluruh dunia. Semua faktor ini menjadikan Kabupaten Samosir sebagai salah satu lokasi liburan yang sangat menarik.

Banyaknya pelancong membutuhkan akomodasi. Kabupaten Samosir memiliki berbagai pilihan akomodasi, termasuk hotel, losmen, dan homestay, yang melayani anggaran dan preferensi yang berbeda. Kabupaten Samosir menawarkan perpaduan unik antara keindahan alam, warisan budaya, dan makna sejarah, menjadikannya tujuan yang wajib dikunjungi bagi para pelancong ke Sumatera Utara, Indonesia. Kabupaten Samosir menjadi tempat wisata membutuhkan hotel wisata.

Hotel wisata dirancang dan dioperasikan khusus untuk melayani para wisatawan yang mengunjungi destinasi danau toba. Hotel wisata menawarkan fasilitas dan layanan yang khusus dikaitkan dengan kebutuhan para

wisatawan, seperti lokasi yang strategis, pemandangan yang menarik, aksesibilitas yang baik ke tempat-tempat wisata, dan informasi wisata yang komprehensif. Diantara hotel wisata yang ada di Samosir terdapat Raja Hotel Samosir menyediakan salah satu hotel wisata memenuhi kebutuhan wisatawan dan nyaman.

Menurut Klasifikasi Baku lapangan Usaha Indonesia (KBI) 2020, hotel termasuk dalam kategori "non-bintang" dan "berbintang". Pondok wisata, hotel melati, dan akomodasi jangka pendek lainnya. Klasifikasi ini ditentukan berdasarkan fasilitas yang tersedia di setiap jenis hotel. Di Kabupaten Samosir, terdapat satu akomodasi berbintang (0,81%) dan 123 akomodasi non-bintang (99,19%).

Berdasarkan hasil kegiatan Pembaruan Jasa Akomodasi 2023 yang dilakukan pada Januari 2023, tercatat ada 124 perusahaan atau usaha akomodasi yang beroperasi di Kabupaten Samosir. Sebagian besar akomodasi terpusat di Kecamatan Simanindo, yang memiliki 85 unit usaha akomodasi, terdiri dari 1 unit akomodasi berbintang, 18 unit akomodasi non-bintang/melati, dan 66 unit akomodasi lainnya. Hal ini sesuai dengan keadaan di Kecamatan Simanindo, yang terkenal memiliki banyak lokasi wisata yang selalu penuh dengan pengunjung.

Berlokasi di Parbaba Dolok, Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir, Sumatera Utara, Hotel Raja Samosir berada di alamat Pantai Pasir Putih No. 1. Hotel ini menyediakan pelayanan prima guna menarik pelanggan lama maupun baru. Hotel ini memiliki 20 kamar dengan pemandangan langsung ke danau serta dilengkapi dengan fasilitas parkir yang luas untuk mendukung kenyamanan pengunjung.

Raja Hotel Samosir berusaha dengan menerapkan standar operasi untuk manajemen agar lancar dan memberikan layanan yang bagus kepada tamu. Ini akan membuat tamu senang dan bahagia.

Hotel dan layanan sangat terkait. layanan hotel sangat penting untuk membentuk pengalaman pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

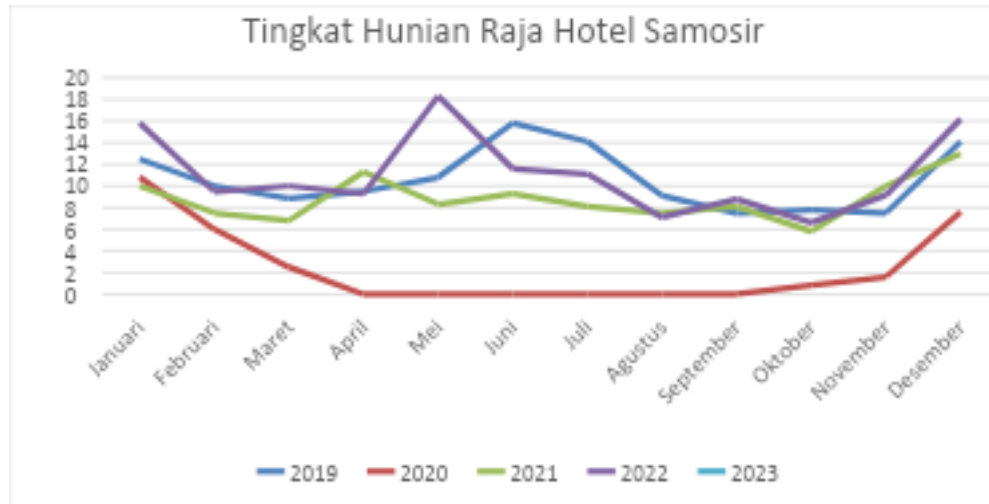
Dengan memberikan layanan yang personal, responsif, konsisten, inovatif, dan tanggap terhadap keluhan, hotel dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Pengalaman yang menguntungkan ini akan meningkatkan kepuasan tamu, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendorong rekomendasi yang baik untuk orang lain. Pada akhirnya, hal ini akan membantu hotel berjalan dengan baik.

Selain penjualan kamar langsung Raja Hotel Samosir juga melakukan penjualan kamar melalui *online* yaitu melalui aplikasi traveloka dan tiket.com. Dengan adanya penjualan kamar secara *online* memudahkan konsumen untuk memesan Raja Hotel Samosir dengan mudah dan efisien karena tidak perlu lagi datang secara langsung ke hotel.

Tabel 1. 1Tingkat Hunian 2019 Sampai Dengan 2023

No	Bulan	2019	2020	2021	2022	2023
1	Januari	12,5%	10,8%	10%	15,8%	14,8%
2	Februari	10%	6%	7,5%	9,5%	8,5%
3	Maret	8,83%	2,5%	6,8%	10%	9%
4	April	9,5%	0	11,3	8%	10,3%
5	Mei	10,8%	0	8,3%	15,4%	17,3%
6	Juni	15,8%	0	9,3%	8,5%	10,6%
7	Juli	14,1%	0	8,1%	7%	10,1%
8	Agustus	9,1%	0	7,5%	7,1%	6,1%
9	September	7,5%	0	8,1%	9%	7,8%
10	Oktober	7,8%	0,8%	5,8%	6,6%	5,6%
11	November	7,5%	1,6%	10%	6%	8,15%
12	Desember	14,1%	7,6%	13%	16,1%	15,1%

Sumber: Data Raja Hotel



Gambar 1. 1 Grafik Hunian

Grafik tingkat hunian Raja Hotel Samosir dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan pola musiman yang khas. Awal tahun, terutama bulan Januari, mengalami tingkat hunian tinggi karena masih dalam periode liburan akhir tahun. Setelah itu, terjadi penurunan di bulan Februari dan Maret karena masyarakat kembali ke rutinitas normal. Pertengahan tahun, terutama pada bulan Mei dan Juni, mengalami peningkatan yang kemungkinan terkait dengan libur sekolah dan hari raya Idul Fitri. Namun, menurun lagi pada bulan Agustus hingga Oktober karena tidak adanya liburan besar. Di akhir tahun, bulan November dan Desember menunjukkan peningkatan signifikan yang didorong oleh persiapan liburan Natal dan Tahun Baru. Secara keseluruhan, pola ini mengikuti siklus liburan dan aktivitas wisata yang umum.

Tingkat hunian Raja Hotel Samosir mengalami kenaikan pada bulan tertentu yaitu pada Januari, Maret, Mei, Juni, dan Juli dan Desember dikarenakan ada libur panjang, libur anak sekolah atau libur hari perayaan agama. Pelanggan yang melakukan pembelian berulang jarang terjadi pada Raja Hotel Samosir. Kebanyakan konsumen yang datang ke Raja Hotel Samosir yaitu konsumen yang baru. Menurut manajer Raja Hotel pengunjung berulang jarang terjadi. Peneliti secara cermat memilih responden atau unit sampel yang dianggap paling relevan dan representatif sesuai dengan

Kebutuhan dan tujuan penelitian yaitu didasarkan pada Pelanggan yang menginap di Raja Hotel minimal 2 kali. Dengan ini menjadi masalah kepada pihak hotel karena tidak adanya pembelian berulang terhadap Raja Hotel Samosir. Kualitas pelayanan adalah komponen penting untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Loyalitas pelanggan meningkat sebagai hasil dari kepuasan pelanggan yang tinggi.

Tabel 1. 2 Tingkat Hunian Berulang 2021 Sampai Dengan 2023

No.	Tingkat Hunian Berulang	Persentase		
		2021	2022	2023
1	2 kali	2,9%	3,4%	5,1%
2	3 kali atau lebih	1,8%	2,2%	4,8%
Total		4,7%	5,6%	9,9%

Sumber: Pra-survey Data Raja Hotel

Tingkat hunian berulang di Raja Hotel Samosir meningkat secara signifikan dari tahun 2021 hingga 2023, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1.2. Pada tahun 2021, jumlah tamu yang menginap dua kali mencapai 2,9%, sementara tamu yang menginap tiga kali atau lebih berada pada 1,8%, sehingga total tingkat hunian berulang pada tahun tersebut adalah 4,7%. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan di mana persentase tamu yang menginap dua kali naik menjadi 3,4%, dan tamu yang menginap tiga kali atau lebih juga meningkat menjadi 2,2%, menghasilkan total hunian berulang sebesar 5,6%. Tahun 2023 menunjukkan lonjakan yang signifikan, dengan tamu yang menginap dua kali mencapai 5,1%, dan tamu yang menginap tiga kali atau lebih mencapai 4,8%, sehingga total tingkat hunian berulang mencapai 9,9%. Peningkatan tingkat hunian yang berulang menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti *Customer delight*, *Service quality*, dan *Customer trust* memiliki peran

krusial dalam memperkuat Loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir, yang terlihat dari jumlah tamu yang kembali menginap.

Keajaiban alam Danau Toba dan Pulau Samosir telah menarik wisatawan domestik dan asing, dan sektor pariwisata yang mengelilingi Danau Toba terus berkembang pesat setiap tahunnya. Kabupaten Samosir sebagai pusat pariwisata di sekitar danau ini memegang peran penting dalam menyediakan akomodasi yang memadai bagi para pelancong. Pembangunan fasilitas-fasilitas pendukung seperti hotel, losmen, dan homestay menjadi prioritas untuk memastikan wisatawan mendapatkan kenyamanan selama mengunjungi kawasan ini. Oleh karena itu, kehadiran hotel-hotel wisata, termasuk Raja Hotel Samosir, menjadi krusial dalam melayani kebutuhan para wisatawan.

Kualitas pelayanan dalam industri perhotelan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Di tengah ketatnya persaingan, Raja Hotel Samosir terus berupaya untuk meningkatkan layanan guna memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu. Hotel ini tidak hanya memiliki fasilitas yang luar biasa, seperti kamar dengan pemandangan Danau Toba, tetapi juga dikenal karena pelayanannya yang ramah dan hangat. Pelanggan diharapkan lebih puas dan lebih loyal dengan peningkatan kualitas layanan ini. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam menjaga loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, meningkatkan tingkat hunian secara berkelanjutan tetap menjadi prioritas utama bagi manajemen hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Persaingan yang semakin intens di sektor perhotelan di Samosir mengharuskan pelaku bisnis harus menciptakan Loyalitas pelanggan dengan membangun *Customer delight*, *Service quality* dan *Customer trust* untuk menciptakan loyalitas Pelanggan. Sehingga bisnis hotel tetap bisa mendapatkan *profit* dan hotel agar tetap beroperasi.

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Cahyani, N. K. (2022), loyalitas pelanggan merupakan Loyalitas merupakan wujud komitmen yang kokoh dari konsumen untuk terus memakai layanan tertentu di yang akan datang. ini memegang peranan penting dalam menunjang keberhasilan jangka pendek sekaligus menjaga keunggulan bersaing. Meski demikian, perilaku pelanggan dapat berubah seiring dengan dinamika lingkungan dan penyesuaian strategi pemasaran.

Namun, loyalitas pelanggan, Berdasarkan kutipan dari Kotler dan Armstrong dalam Hidayatullah, A., Ediyanto, E., dan Praja, Y (2022) Komitmen yang kuat untuk terus membeli atau menggunakan kembali produk atau layanan, meskipun terdapat pengaruh kampanye pemasaran memengaruhi keputusan konsumen. layanan yang baik menghubungkan kepuasan pelanggan dengan risiko (Sri dan Asri, 2015).

Berdasarkan kutipan dari Schiffman dan Kanuk dalam Pratiwi, N. R., & Tjahjaningsih, E. (2020), kualitas dapat didefinisikan persepsi konsumen terhadap suatu produk atau layanan dapat menentukan kualitas. Kualitas layanan yang dirasakan diukur melalui evaluasi menyeluruh terhadap layanan tersebut, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan (*Customer delight*), sehingga membangun loyalitas adalah kesetiaan terhadap produk atau jasa yang disediakan.

Berdasarkan kutipan dari Mabur (2014) ditemukan. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sebagai program untuk meningkatkan penjualan, perusahaan harus mampu mengimbangi program kesetiaan pelanggan dengan pelayanan berkualitas. Pelayanan berkualitas adalah ketika pelanggan terus memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan (Firmansyah & Haryanto, 2019). Kualitas layanan merupakan elemen penting yang diterapkan di berbagai bisnis yang memiliki interaksi langsung dengan pelanggan dan memberikan layanan kepada mereka.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian disampaikan sebelumnya, rumusan masalah yang diajukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah *customer delight* pada berkontribusi secara dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir?
2. Apakah *service quality* pada berkontribusi secara dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir?
3. Apakah *customer trust* pada berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *customer delight* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pada loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir.
2. Untuk mengetahui *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pada loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir.
3. Untuk mengetahui *customer trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir.

1.5 Kontribusi Tugas Akhir

Beberapa kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Informasi Raja Hotel Samosir, digunakan dan sebagai dasar untuk dalam merumuskan strategi pada perusahaan dan membangun loyalitas pelanggan.

2. Bagi peneliti

Sebagai kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan serta memperdalam pemahaman di bidang pemasaran.

3. Bagi pembaca

Sebagai referensi dalam penelitian dan juga dijadikan dasar untuk pengembangan penelitian lebih lanjut. Menambah jumlah referensi dalam sebuah penelitian memiliki peranan yang sangat krusial, baik dari segi kualitas maupun kontribusi ilmiah. Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa referensi yang lebih banyak dan beragam sangat penting dalam penelitian.

4. Bagi institusi atau Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

Sebagai tambahan referensi akademik dan praktis yang dapat digunakan dalam pengajaran dan penelitian di bidang pemasaran, serta sebagai contoh implementasi riset yang bermanfaat.