

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan Bisnis jasa merupakan salah satu usaha yang memiliki peningkatan yang baik dan menjadi salah satu peningkatan sosial ekonomi di Indonesia. Bisnis perhotelan yang semakin berkembang dengan menyediakan berbagai ciri khas yang berbeda-beda untuk menarik konsumen agar memilih menginap di hotel yang sesuai dengan keinginan konsumen. Semakin meningkatnya pendapatan, teknologi, dan pendidikan, semakin meningkat pula kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang ditawarkan dari sektor pelayanan publik, termasuk industri perhotelan. Wiltop Hotel Jambi sebagai salah satu penyedia jasa penginapan harus memenuhi tuntutan kepuasan tamu dengan meningkatkan kualitas pelayanan, harga yang kompetitif, dan lokasi yang strategis.

Hotel merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan dimana suatu usaha akomodasi yang di sebar luaskan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas antara lain kamar tidur (kamar tamu), makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan penunjang seperti tempat rekreasi dan fasilitas lainnya, serta penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik agar para tamu nyaman dalam melaksanakan aktivitas dan kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu bisa terpenuhi secara optimal selama tinggal di hotel.

Dalam dunia bisnis kualitas pelayanan sangat penting, karena kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan konsumen ditentukan dari kualitas pelayanan yang harus sesuai dengan keinginan konsumen. Setiap tamu atau konsumen berhak merasakan kenyamanan, keamanan

dan pelayanan secara baik dan jujur atas apa yang konsumen bayarkan sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak hotel. Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang pesat Di Indonesia, termasuk di Kota Jambi (Fabiany, 2021). Persaingan bisnis perhotelan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya mobilitas Masyarakat (Affera Findyana, 2024). Dalam menghadapi persaingan ini, faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah hotel adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap hotel tersebut. Loyalitas pelanggan sangat penting bagi keberlanjutan bisnis perhotelan karena pelanggan yang loyal tidak hanya melakukan kunjungan berulang, tetapi juga merekomendasikan hotel kepada orang lain, sehingga membantu meningkatkan reputasi dan daya saing hotel (Novitasari, 2021).

Secara khusus, Rumah Kito Resort Hotel Jambi merupakan salah satu hotel berbintang empat yang menawarkan pengalaman menginap dengan konsep resor yang unik (Hidayatullah, 2024). Namun, seperti yang terjadi di banyak industri jasa, terdapat beberapa kendala dalam mempertahankan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan ulasan pelanggan di berbagai platform, ditemukan beberapa keluhan mengenai kualitas pelayanan, seperti keterlambatan dalam menanggapi keluhan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang paling penting dalam kegiatan bisnis, dengan terpuaskannya kebutuhan dan keinginan

konsumen, maka itu akan berdampak baik bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas dengan satu produk atau jasa tentunya konsumen akan selalu menggunakan produk atau jasa tersebut secara terus menerus. Menurut Kotler dan Keller (2017:23), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

pelanggan, kondisi kamar yang kurang terawat, serta pelayanan staf yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel ini berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dalam kajian teori, kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan layanan yang diterima oleh pelanggan dibandingkan dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Musa 2022).

Kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih besar, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan (Musa, 2022). Loyalitas pelanggan sendiri didefinisikan sebagai kecenderungan pelanggan untuk terus menggunakan layanan atau produk tertentu secara berulang serta merekomendasikannya kepada orang lain (Sari, 2024).

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Kito Resort Hotel Jambi. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan hotel, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh

manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi pemasaran dan manajemen layanan di sektor perhotelan, khususnya dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Adapun berdasarkan data (Trip.com) terdapat rekomendasi 10 *top* hotel bintang 3 yang ada di Kota Jambi sebagai berikut :

Tabel 1.1
Rekomendasi 10 Top Hotel Bintang 3 di Kota Jambi

Nomor	Nama Hotel Bintang 3 di Kota Jambi
1.	Odua Weston Jambi Hotel
2.	Luminor Hotel Jambi Kebun Jeruk
3.	Wiltop Hotel Jambi
4.	Infinity Hotel by Tritama Hospitality
5.	Abadi Hotel Convention Center
6.	Grand Hotel Jambi
7.	Yellow Hotel Jambi
8.	Ratu Hotel & Resort Jambi
9.	Octopus Wellness Hotel & SPA
10.	Golden Harvest Hotel

Sumber :Trip.com (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat persaingan jasa akomodasi perhotelan bintang 3 di Kota Jambi sangat tinggi. Salah satu dari 10

top hotel bintang 3 di Kota Jambi yang menjadi perhatian peneliti yaitu Wiltop Hotel Jambi. Wiltop Hotel Jambi merupakan hotel bintang 3 yang terletak strategis di daerah pusat bisnis dan dapat dicapai dengan berjalan kaki dari WTC *Shopping Mall*. Wiltop Hotel Jambi terletak menghadap Sungai Batanghari, sungai terbesar dan terpanjang yang membelah Pulau Sumatera, berdiri pada tahun 2009 yang beralamat di Jl. Sultan Thaha No.17, Pasar Jambi, Kecamatan Pasar Jambi, Kode Pos 36111. Wiltop Hotel Jambi menawarkan berbagai fasilitas menarik untuk menghibur tamu selama menginap. Tersedia berbagai fasilitas kelas atas seperti WiFi gratis di seluruh area hotel dan tempat parkir pribadi gratis untuk kendaraan tamu Hotel.



Wiltop Hotel Jambi juga menawarkan layanan antar-jemput bandara, layanan antar-jemput gratis, dan meja depan 24-jam yang siap membantu tamu dengan keperluan tamu setiap hari. Hotel ini juga memiliki ruang pertemuan dan *lounge* untuk bertemu dengan partner bisnis tamu di Jambi. Staf hotel yang ramah dapat membantu tamu dengan layanan penyimpanan bagasi, layanan binatu dan cuci kering, serta layanan *concierge*. Untuk tempat bersantai, Sky Cafe menawarkan menu spesial dan juga terhubung dengan Swan *Executive* Karaoke. Wiltop Hotel Jambi menawarkan kamar-kamar dengan ruang tamu, ruang kerja, dan minibar untuk pengalaman menginap tamu yang maksimal. Setiap kamarnya memiliki sofa, meja kerja, dan air mineral kemasan gratis. Tersedia juga sandal, pengering rambut, handuk, dan fasilitas membuat kopi/teh. Sementara itu, kamar mandi pribadinya dilengkapi dengan shower air panas dan perlengkapan mandi gratis untuk kenyamanan tamu.

Adapun kebijakan Wiltop Hotel Jambi sebagai berikut :

1. Tamu umur berapapun boleh menginap, anak-anak 17 tahun ke atas dianggap sebagai tamu dewasa
2. Tamu perlu membayar deposit saat check-in
3. Sarapan tersedia pukul 06.00 – 10.00 waktu lokal
4. Tidak diperbolehkan membawa hewan peliharaan
5. Tamu diperbolehkan merokok di ruangan yang telah disediakan
6. Minuman beralkohol tidak diperbolehkan
7. Tamu yang ingin menginap diwajibkan menunjukkan KTP saat *check-in*

Wiltop Hotel Jambi dengan berbagai fasilitasnya berusaha memenuhi variabel-variabel dalam pencapaian kepuasan konsumen dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para tamu hotel serta para konsumen tersebut akan menjadi pelanggan bagi Wiltop Hotel Jambi. Wiltop Hotel Jambi sangat memperhatikan variabel-variabel dalam pencapaian kepuasan konsumen antara lain bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap yang mereka gunakan sebagai salah satu strategi untuk mengembangkan usahanya dibidang jasa akomodasi perhotelan di Kota Jambi. Apabila konsumen telah puas akan kinerja dari hotel tersebut maka tidak menutup kemungkinan konsumen tersebut akan selalu menggunakan Wiltop Hotel Jambi dalam setiap acara yang diadakannya berarti konsumen tersebut menjadi konsumen loyal (pelanggan) pada hotel tersebut. Meskipun demikian masih ada konsumen di Wiltop Hotel Jambi yang masih merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan disana yang dapat

dilihat melelui ulasan di website resmi Wiltop Hotel Jambi. Beberapa ulasan buruk mengacu pada kualitas pelayanan yang kurang memuaskan konsumen.

Berikut ini adalah keluhan dari tamu Wiltop Hotel Jambi yang diperoleh melalui ulasan tamu hotel di traveloka.com sebagai berikut :

Tabel 1.2
Daftar Keluhan Tamu Wiltop Hotel Jambi

Hotel	Kategori	Indikator	Ulasan	Nilai	Sumber
Wiltop Hotel Jambi	Liburan Keluarga	<i>Tangible</i>	Petugas tidak datang saat ada komplain kamar, AC tidak dingin, kamar hotel sempit, pemandangan sekitar hotel oke karna bersebrangan dengan Gentala Arasy dan sungai Batanghari Jambi.	6.5/10	Traveloka
	Liburan Keluarga	<i>Responsiveness</i>	Receptionist dan Security sangat tidak ramah, selain itu komunikasi dengan petugas parkir mall juga tidak baik saya yang ingin keluar mesti direpotkan perihal parkir yang informasi sebelumnya tidak ada masalah.	6.8/10	Traveloka
	Liburan Keluarga	<i>Responsiveness</i>	Saya sudah beberapa kali menginap di sini, tapi baru kali ini staff nya gak ramah, pada saat cek in udah nunggu lama, ditanyain malah saling senyum-senyum dengan teman nya seperti meremehkan, maaf kali ini saya kecewa dengan hotel ini.	7.2/10	Traveloka
	Bisnis	<i>Responsiveness</i>	Reseptionis yang kurang ramah serta waiters yang tidak cepat tanggap saat dipanggil malah pura-pura tidak tau.	6.3/10	Traveloka
	Liburan Keluarga	<i>Responsiveness</i>	Saya kecewa menginap di sini karna staf hotel tidak cepat tanggap terhadap kebutuhan saya seperti meminta handuk mandi karna handuk mandi saya jatuh dan kotor	5.8/10	Traveloka
	Trip Pasangan	<i>Responsiveness</i>	Waiters di sky cafe & balcony wiltop tidak cepat tanggap ketika saya hendak memesan makanan dan minuman	6.6/10	Traveloka
	Liburan Santai	<i>Reability</i>	Receptionis kurang handal saya pesan 1 bed, pas masuk kamar jadi twin bed, dan lama menunggu.	6.5/10	Traveloka

Sumber : Traveloka.com (2025)

Berdasarkan tabel diatas terdapat berbagai keluhan dari tamu Wiltop Hotel Jambi yang diperoleh melalui ulasan tamu hotel di traveloka.com. Dimana dari beberapa ulasan tersebut konsumen hotel banyak merasa tidak puas pada pelayanan karyawan Wiltop Hotel Jambi pada indikator *Responsiveness* yaitu berupa, Receptionist dan Security sangat tidak ramah, selain itu komunikasi dengan petugas parkir mall juga tidak baik saya yang ingin keluar mesti direpotkan perihal parkir yang informasi sebelumnya tidak ada masalah, Saya sudah beberapa kali menginap di sini, tapi baru kali ini staff nya gak ramah, pada saat cek in udah nunggu lama, ditanyain malah saling senyum-senyum dengan teman nya seperti meremehkan, maaf kali ini saya kecewa dengan hotel ini, Reseptionis yang kurang ramah serta waiters yang tidak cepat tanggap saat dipanggil malah pura-pura tidak tau, Saya kecewa menginap di sini karna staf hotel tidak cepat tanggap terhadap kebutuhan saya seperti meminta handuk mandi karna handuk mandi saya jatuh dan kotor.

Adapun perbandingan harga kamar Wiltop Hotel Jambi dengan hotel bintang tiga lain dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3
Perbandingan Daftar Harga Kamar Wiltop Hotel Jambi dengan Harga Kamar Hotel Bintang Tiga Lain di Kota Jambi

No	Nama Hotel	Executive Superior	Executive Deluxe	Grand Deluxe	Executive Suite
1	Luminor Hotel Jambi	Rp. 577.686	Rp. 785.124	Rp. 932.000	Rp. 1.239.669
2	Odua Weston Hotel	Rp. 516.529	Rp. 634.835	Rp. 702.479	Rp. 1.157.025
3	Yello Hotel Jambi	Rp. 512.397	Rp. 619.835	Rp. 677.686	Rp. 1.115.975
4	Wiltop Hotel Jambi	Rp. 461.983	Rp. 549.050	Rp. 695.388	Rp. 1.088.223
5	Infinity Hotel Jambi	Rp. 450.413	Rp. 476.607	Rp. 641.736	Rp. 833.058
6	Ratu Hotel & Resort	Rp. 394.215	Rp. 468.595	Rp. 549.125	Rp. 791.539
7	Abadi Hotel Covention Center	Rp. 371.074	Rp. 454.545	Rp. 500.000	Rp. 745.185

Sumber: Olah Data Traveloka.com (2025)

Berdasarkan tabel diatas harga kamar Wiltop Hotel Jambi cukup murah dibandingkan dengan kamar hotel lain seperti, Luminor Hotel Jambi, Odua Weston Hotel dan Yello Hotel Jambi.

Harga saat ini sudah menjadi pusat perhatian dalam dunia bisnis karena Harga produk atau layanan sangat berpengaruh dengan kepuasan seseorang tersebut. Maka, perusahaan tahu bagaimana harga produk atau layanan yang akan ditetapkan kepada konsumen pada saat ini guna untuk membuat strategi pemasaran yang tepat agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Menurut Kotler dan Armstrong (2013:151), harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Tidak hanya harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen akan tetapi lokasi juga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2014:72) mengatakan bahwa mood dan respon konsumen dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa. Pemilihan lokasi dinilai sangat penting untuk kelangsungan hidup sebuah usaha yang ada pada saat ini, karena lokasi yang strategis memudahkan seorang konsumen untuk menjangkau tempat usaha tersebut. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa lokasi mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan demikian semakin strategis lokasi maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

Adapun lokasi pesaing Wiltop Hotel Jambi berdasarkan klasifikasi hotel bintang tiga di Kota Jambi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4
Data Lokasi Pesaing Hotel Wiltop Jambi Berdasarkan Klasifikasi Hotel
Bintang Tiga di Kota Jambi

No	Nama Hotel	Alamat	Jumlah Kamar (Unit)
1	Luminor Hotel Jambi	Jl. Mpu Gandring No.72, Kebun Jeruk, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36121	98
2	Odua Weston Hotel	Jalan Gatot Subroto RT 17 , Pasar Jambi, Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia, 36134	110
3	Yello Hotel Jambi	Komplek Transmart, Jl. Jend. Sudirman, Tambak Sari, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi 36148	154
4	Wiltop Hotel Jambi	Jl. Sultan Thaha No.17, Ps. Jambi, Kec. Ps. Jambi, Kota Jambi, Jambi 36111	80
5	Infinity Hotel Jambi	Jl. Sultan Thaha No.60, Beringin, Kec. Ps. Jambi, Kota Jambi, Jambi 36124	75
6	Ratu Hotel & Resort	Jl. Slamet Riyadi No.24, Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36124	58
7	Abadi Hotel Convention Center	Jl. Gatot Subroto No.92-98, Sungai Asam, Kec. Ps. Jambi, Kota Jambi, Jambi 36134	116

Sumber: Olah Data Traveloka.com (2025)

Berdasarkan tabel diatas terdapat tujuh akomodasi hotel bintang tiga yang berada di Kota Jambi yang mana hanya dua hotel bintang tiga yang memiliki lokasi hotel di sebelah mall yaitu Wiltop Hotel Jambi sebelah mall WTC Batanghari Jambi dan Yello Hotel Jambi Sebelah Transmart Jambi.

Menurut Tjiptono (2015:15) Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja. Lokasi dapat diartikan sebagai tempat produksi dimana lokasi digunakan untuk memproduksi atau menghasilkan produk baik barang ataupun jasa. Lokasi juga dapat diartikan sebagai tempat mengendalikan aktivitas

perusahaan, lokasi juga berfungsi sebagai tempat pertemuan antara berbagai pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan. Beragam lokasi yang dimiliki perusahaan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Pendirian suatu lokasi harus memikirkan nilai pentingnya karena akan menimbulkan biaya bagi perusahaan. Penentuan lokasi beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar konsumen mudah menjangkau setiap lokasi yang ada, sehingga sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh konsumennya.

Adapun jumlah kamar yang terjual pada Wiltop Hotel Jambi periode 2019-2024 sebagai berikut :

Tabel 1.5
Jumlah Kamar yang Terjual pada Wiltop Hotel Jambi
Periode 2019-2024

Tahun	Jumlah Kamar Terjual (Room)	Perkembangan (%)
2019	25.247	-
2020	21.861	(13,41)
2021	24.954	14,15
2022	23.762	(4,78)
2023	27.986	17,78
2024	29.871	6,74
Rata-rata	25.614	3,41

Sumber : Wiltop Hotel Jambi (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah kamar yang terjual pada Wiltop Hotel Jambi periode 2019-2024 mengalami fluktuasi. Dimana pada tahun 2019 jumlah kamar terjual yaitu 25.247 room, pada tahun 2020 jumlah kamar terjual mengalami penurunan sebanyak 21.861 room atau sebesar -13,41%, pada tahun 2021 jumlah kamar terjual mengalami peningkatan sebanyak 24.954 room atau sebesar 14,15%, pada tahun 2022 jumlah kamar terjual mengalami

penurunan sebanyak 23.762 room atau sebesar -4,78%, pada tahun 2023 jumlah kamar terjual mengalami peningkatan sebanyak 27.986 room atau sebesar 17,78% dan pada tahun 2024 jumlah kamar terjual mengalami peningkatan sebanyak 29.871 room atau sebesar 6,74%.

Adapun jumlah tamu pada Wiltop Hotel Jambi periode 2019-2024 sebagai berikut :

Tabel 1.6
Jumlah Tamu pada Wiltop Hotel Jambi
Periode 2019-2024

Tahun	Jumlah Tamu (Orang)	Perkembangan (%)
2019	42.351	-
2020	35.794	(15,48)
2021	37.619	5,10
2022	36.153	(3,90)
2023	39.286	8,67
2024	41.915	6,69
Rata-rata	38.853	0,18

Sumber : Wiltop Hotel Jambi (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah tamu pada Wiltop Hotel Jambi periode 2019-2024 mengalami fluktuasi. Dimana pada tahun 2019 jumlah tamu yaitu 42.351 orang, pada tahun 2020 jumlah tamu mengalami penurunan sebanyak 35.794 orang atau sebesar -15,48%, pada tahun 2021 jumlah tamu mengalami peningkatan sebanyak 37.619 orang atau sebesar 5,10%, pada tahun 2022 jumlah tamu mengalami penurunan sebanyak 36.153 orang atau sebesar -3,90%, pada tahun 2023 jumlah tamu mengalami peningkatan sebanyak 39.286 orang atau sebesar 8,67% dan pada tahun 2024 jumlah tamu mengalami peningkatan sebanyak 41.915 orang atau sebesar 6,69%.

Sejalan dengan naik turunnya jumlah tamu pada Wiltop Hotel Jambi selama periode 2019-2024 maka diperlukan kualitas pelayanan hotel yang baik, persepsi harga kamar hotel yang terjangkau serta lokasi yang strategis merupakan faktor penentu kepuasan konsumen pada Wiltop Hotel Jambi.

Survei Awal Terhadap 20 Orang Dari Beberapa Lokasi Di Kota Jambi

Peringkat	Hotel
1	Rumah Kito Jambi
2	BW Luxury Jambi
3	Aston Jambi Hotel
4	Swiss-Belt Hotel Jambi
5	Wiltop Hotel Jambi
6	Luminor Hotel Jambi
7	Abadi Suite Hotel
8	Odua Weston Jambi
9	Yello Hotel Jambi
10	Infinity Hotel Jambi
11	Shang Ratu

Peringkat	Hotel Bintang Tiga
1	Wiltop Hotel Jambi
2	Abadi Hotel Jambi
3	Luminor Hotel Jambi
4	Odua Weston Jambi
5	Infinity Hotel Jambi
6	Yello Hotel Jambi
7	Ratu Hotel

Penulis memilih melakukan penelitian lebih lanjut tentang Wiltop Hotel Jambi karena hotel ini merupakan salah satu pelopor bisnis dibidang perhotelan, Wiltop Hotel Jambi juga sebagai hotel pertama yang berada disebalah mall WTC dan memiliki café dan restoran yang langsung menghadap ke sungai Batanghari dan Gentala Arasy Jambi. Akan tetapi berdasarkan ulasan yang dilihat melalui situs website Wiltop Hotel Jambi masih banyak tamu yang merasa kurang puas

dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, persepsi harga, lokasi dan penulis juga ingin meneliti mengapa jumlah kamar terjual Wiltop Hotel Jambi mengalami fluktuasi lima tahun terakhir.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu pada Wiltop Hotel Jambi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Banyaknya persaingan jasa akomodasi perhotelan bintang tiga di Kota Jambi.
2. Terdapat berbagai keluhan dari tamu Wiltop Hotel Jambi yang diperoleh melalui ulasan tamu hotel di traveloka.com. Dimana dari beberapa ulasan .
3. tersebut konsumen hotel banyak merasa tidak puas pada pelayanan karyawan Wiltop Hotel Jambi pada indikator *Responsiveness*.
4. Harga kamar Wiltop Hotel Jambi cukup murah dibandingkan dengan kamar hotel lain seperti, Luminor Hotel Jambi, Odua Weston Hotel dan Yello Hotel Jambi.
5. Lokasi Wiltop Hotel Jambi merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen.
6. Jumlah kamar terjual pada Wiltop Hotel Jambi periode 2019-2024 mengalami fluktuasi.
7. Jumlah tamu pada Wiltop Hotel Jambi periode 2019-2024 mengalami fluktuasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen pada Wiltop Hotel Jambi.
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Wiltop Hotel Jambi secara simultan.
3. Bagaimana pengaruh ualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Wiltop Hotel Jambi secara parsial.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen pada Wiltop Hotel Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Wiltop Hotel Jambi secara simultan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Wiltop Hotel Jambi secara parsial.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah. Dan diharapkan dapat menjadi referensi yang dijadikan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada pihak hotel sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan, penetapan harga, penetapan lokasi demi mendapatkan kepuasan konsumen.

