

# **BAB I**

## **PENDAHALUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam dunia perdagangan apabila suatu perusahaan tidak dapat menyusun strategi bisnis dalam strategi pemasaran dengan tepat, maka perusahaan tersebut akan mengalami kekalahan dalam bersaing di mana strategi pemasaran merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, dalam berkembang dan untuk memperoleh keuntungan (Ema Erlina, 2018). Dunia bisnis selalu melakukan penyusunan strategi bisnis dari yang kecil hingga besar, apabila suatu perusahaan tidak memiliki suatu penyusunan strategi bisnis dengan tepat.

Pemasaran merupakan kegiatan manusia yang diarahkan dalam kebutuhan dan keinginan untuk melakukan proses pertukaran yang hasilnya menjadi akad jual beli. Peradaban manusia dan perubahan lingkungan yang setiap saat akan membawa pengaruh, perubahan terhadap perilaku kehidupan manusia baik secara individual maupun sosial. Pengaruh terhadap perilaku dan pola hidup konsumen dalam memilih barang dan tempat untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen. Kepuasan Konsumen merupakan pasar kekuatan bisnis dunia dalam ini, suatu inovasi pemikiran dan menggunakan ide-ide inovasi yang perlu berkembangnya dalam bisnis.

Jumlah penduduk di Negara Indonesia dengan jumlah penduduk penganut agama Islam terbanyak. Data Badan Pusat Statistik tahun 2010 menyebutkan jumlah penduduk yang beragama Islam di Indonesia sebanyak 207.176.162 jiwa dari total 32 provinsi yang ada. Dengan jumlah pertumbuhan Muslim yang demikian sudah, sepatutnya Indonesia menyediakan fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat Muslim. Salah satu peluang bisnis yang terbuka adalah dengan menciptakan lembaga-lembaga keuangan syariah, serta sistem syariah lainnya yang mulai merambah ke berbagai sektor bisnis seperti rumah sakit, asuransi, pasar modal, pariwisata hingga **hotel syariah**. (Badan Pusat Statistik, “Jumlah Penduduk Menurut Wilayah dan Agama yang Dianut”, *Sensus Penduduk 2010*.)

Dengan meningkatnya kebutuhan hidup, salah satu usaha jasa yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat khususnya umat muslim pada saat ini adalah produk ataupun jasa yang berbasis syariah. Konsumen sebagai kekuatan pasar persaingan terhadap kepuasan konsumen, bagi konsumen yang beragama Islam membutuhkan satu bentuk jasa hotel yang nyaman dan berinovasi sesuai keinginan konsumen, menjadi hal yang sangat penting guna menarik dan mempertahankan kelangsungan hidup usaha bisnis. Perilaku konsumen yang membutuhkan hotel berbasis syari'ah dapat memberikan petunjuk mengenai bagaimana cara memenuhi selera konsumen agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, untuk memilih keputusan pembelian.

Bisnis perhotelan berupaya mengubah dan berinovasi dalam strategi dengan masing-masing prosedur, akan tetapi dari kebebasan yang mereka gunakan sesuai dengan ciri khasnya, ada pula yang menggunakan konsep identik konsep syariah, yang berarti semua peraturan perhotelan kebanyakan peraturan menggunakan sesuai tutunan al qur'an dan hadits, secara menyeluruh.

Semarang merupakan Ibu Kota Daerah Provinsi Jawa Tengah, disini para pembisnis, pekerja ataupun para wisatawan datang ke kota tersebut untuk kepentingan pribadi maupun kelompok, yang membutuhkan tempat penginapan yang memiliki ciri rasa konsep pelayanan, fasilitas, dan harga yang terjangkau. Beberapa orang yang beragama Islam memilih keputusan tempat istirahat dengan konsep religi atau syariah, dalam kenyamanan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen.

Kebutuhan akan konsep halal juga diharapkan mampu merambah ke berbagai sektor mulai dari barang konsumsi sehari-hari sampai dengan jasa. Bahkan kebanyakan Muslim pada umumnya menganggap penambahan kata syariah atau halal sangat diperlukan demi rasa aman dan nyaman dalam mengkonsumsi sesuatu (Ayu Mukhtari 2018). Allah SWT. Berfirman :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوبَاتِ  
 الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾ إِنَّمَا يَأْمُرُكُمْ بِالسُّوءِ وَالْفَحْشَاءِ  
 وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿١٦٩﴾

*“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.” [QS. Al Baqarah : 168].*

Menurut Wijaya (2011:11) Kualitas adalah sesuatu yang diputusan oleh pelanggan. Atas dasar pendapatnya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Menurut Steffi Mongkaren (2013), Fasilitas adalah sarana untuk memperlancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa.

Suatu Harga dapat menjadi patokan kualitas produk, dengan harga yang mahal biasanya konsumen berfikir pasti produk yang diberikan memiliki kualitas yang baik, apabila harga yang ditawarkan murah konsumen masih meragukan kualitas produknya, harga yang renah atau harga yang terjangkau menjadi pemicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran (Ruriputri utami 2017 dalam Ferdinand, faradiba 2013, hal : 2).

Atas dasar kajian diatas penelitian ini mengambil judul Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Konsumen berpengaruh dalam pelayanan jasa hotel basis Syariah.

## 1.2 Rumusan Masalah

Hotel syariah merupakan tempat peristirahat menginap sementara bagi kepentingan individu maupun kelompok, namun hotel perlu berinovasi ide-ide yang berawal dari pengenalan pembelajaran konsep syariah.

- a. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen hotel berbasis syariah di hotel Muria Semarang?
- b. Bagaimana Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Muria Semarang?
- c. Bagaimana Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Muria Semarang?
- d. Apakah semua pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Muria Semarang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum
  - a. Identifikasi strategi pemasaran Hotel Syariah terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Muria Semarang, dalam kepentingan individu maupun kelompok berkunjung di Kota dalam penginapan.
2. Tujuan Khusus
  - a. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.
  - b. Menganalisis pengaruh Fasilitas yang membuat kenyamanan secara fisik terhadap Kepuasan Konsumen.

- c. Mengalisis Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di hotel syariah.
- d. Menganalisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel syariah.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1. Bagi Khasanah Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian diharapkan dapat informasi dan pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan, Fasilitas maupun Harga terhadap Kepuasan Konsumen yang didasarkan atas basis ekonomi Syariah yang didapatkan di pelayanan jasa pada hotel.

##### **2. Penyelesaian masalah Operasional**

Hasil penelitian ini diharapkan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen dapat informasi dalam bahan masukan untuk meningkatkan kualitas kinerja perhotelan syariah dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pasar bagi hotel berbasis syariah.

##### **3. Bagi Kebijakan**

Hasil penelitian ini skala prioritas atas variable yang paling strategis bagi kebijakan pengembangan Kepuasan Konsumen yang didasarkan usaha-usaha yang basis Syariah.

## **1.5 Sistematik Penulisan**

Adapun sistematik penulisan Skripsi adalah :

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini akan berisikan tentang latar belakang yang memberikan pengetahuan dan wawasan secara singkat, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaatnya penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menerangkan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan efektifitas manajemen pemasaran, Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hotel syariah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai beberapa metode yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian ini merupakan sebagai bahan dalam mengetahui sampel adalah : desain dan variable penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisis, definisi operasional.

#### **Bab IV Hasil Dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan secara lebih rinci tentang hasil pengolahan data dalam analisis deskriptif dan sistematis. Analisis deskriptif memberikan penjelasan mengenai beberapa nilai-nilai variable yang mempengaruhi terhadap perkembangan perusahaan. Dengan secara analisis yang ada pembuktiannya yang hingga pada akhirnya penyajian hasil tersebut berisi.

#### **Bab V Penutup**

Bab ini menjelaskan intisari dan evaluasi untuk perusahaan yang bisa buat acuan perbaikan dari penulisan tersebut yang berisi kesimpulan dan saran.

