

**UPAYA PERBAIKAN BAGI HOTEL LIMINDO PASIFIK  
BERDASARKAN FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
NIAT BELI KONSUMEN DI HOTEL *BUDGET***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Justin**  
**NPM : 6131901086**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2023**

**UPAYA PERBAIKAN BAGI HOTEL LIMINDO PASIFIK  
BERDASARKAN FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
NIAT BELI KONSUMEN DI HOTEL *BUDGET***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Justin**  
**NPM : 6131901086**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2023**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Justin  
NPM : 6131901086  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : UPAYA PERBAIKAN BAGI HOTEL LIMINDO PASIFIK  
BERDASARKAN FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT  
BELI KONSUMEN DI HOTEL *BUDGET*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 16 Agustus 2023  
**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

**Pembimbing Tunggal**

(Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M.)

## PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Justin

NPM : 6131901086

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

UPAYA PERBAIKAN BAGI HOTEL LIMINDO PASIFIK BERDASARKAN FAKTOR YANG  
MEMENGARUHI NIAT BELI KONSUMEN DI HOTEL *BUDGET*

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 24 Juli 2023



Justin

NPM : 6131901086

## ABSTRAK

Peningkatan jumlah wisatawan di Batam membuat hotel-hotel saling bersaing dalam menarik pelanggan untuk menginap. Hotel Limindo Pasifik merupakan sebuah hotel di Batam yang terletak di daerah Nagoya. Semenjak pandemi melanda, omset yang didapatkan sekarang jauh berbeda dengan omset yang didapatkan sebelum pandemi. Omset yang didapatkan setelah pandemi hanya berkisar antara 40% hingga 50% dari omset yang didapatkan sebelum pandemi. Hal tersebut diduga terjadi karena rendahnya niat beli konsumen terhadap Hotel Limindo. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan niat beli konsumen terhadap Hotel Limindo. Penelitian dimulai dengan pembuatan model dan menentukan variabel serta atribut yang memengaruhi niat beli konsumen untuk memesan hotel *budget*. Hal tersebut dilakukan berdasarkan penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya. Setelah itu, dilakukan perancangan serta penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data yang akan diolah nantinya. Data yang telah terkumpul akan diolah dengan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Selain itu, tingkat niat konsumen untuk memesan Hotel Limindo dilakukan dengan menghitung rata-rata dari nilai variabel terkait. Dari hasil pengolahan data, didapatkan faktor yang memengaruhi niat beli konsumen untuk memesan hotel *budget* adalah *perceived value*, kepercayaan terhadap hotel, dan kepuasan. Faktor *perceived value* dipengaruhi oleh faktor harga dan kualitas. Faktor kepercayaan terhadap hotel dipengaruhi oleh faktor *online review*. Diberikan pula usulan pada faktor yang memengaruhi niat beli konsumen seperti usulan melakukan pertimbangan untuk melakukan renovasi terhadap interior dan eksterior hotel, menambah ataupun mengganti fasilitas lama dengan yang baru, pemberian tanggapan terhadap ulasan yang ada di internet, dan lain-lain. Usulan yang diberikan telah diajukan ke pihak manajemen dan disetujui untuk diimplementasikan dalam waktu dekat.

## ABSTRACT

*The increasing number of tourists in Batam has made hotels compete with each other in attracting customers to stay. Hotel Limindo Pasifik is a hotel in Batam which is located in the Nagoya area. Since the pandemic hit, the turnover now is much different from the turnover before the pandemic. Turnover obtained after the pandemic only ranged from 40% to 50% of the turnover obtained before the pandemic. This is thought to have occurred due to the low consumer purchase intention of Hotel Limindo. Therefore, it is necessary to evaluate and improve to increase consumer purchase intentions for Hotel Limindo. The research begins with building a model and determining the variables and attributes that influence consumers' purchase intention to book a budget hotel. This was done based on similar research that had been done before. After that, the design and distribution of questionnaires was carried out to collect data to be processed later. The collected data will be processed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. In addition, the level of consumer intention to order Hotel Limindo is calculated by calculating the average value of the related variables. From the results of data processing, it was found that the factors that influence consumer purchase intentions to order budget hotels are perceived value, trust toward hotels, and satisfaction. Perceived value factor is influenced by price and quality factors. Factors of trust toward hotels are influenced by online review factors. Suggestions are also given on factors that influence consumer purchase intentions such as suggestions for considering renovating hotel interiors and exteriors, adding or replacing old facilities with new ones, providing responses to reviews on the internet, and others. The proposals given have been submitted to the management and agreed to be implemented in the near future.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, sebab tanpa adanya kehendak Tuhan, laporan kerja praktek kami yang berjudul **Upaya Perbaikan Bagi Hotel Limindo Pasifik Berdasarkan Faktor Yang Memengaruhi Niat Beli Konsumen di Hotel *Budget*** tidak akan berjalan dengan lancar.

Laporan akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Teknologi Industri jurusan Teknik Industri yaitu bukti kami telah mengikuti mata kuliah skripsi. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pembuatan laporan ini ditemukan beberapa masalah ataupun kendala. Namun, laporan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan serta dukungan dari orang-orang disekitar kami. Untuk itu kami ucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta telah menuntun dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Ir. Catharina Badra Nawangpalupi., Ph.D. dan Ibu Clara Theresia, S.T., M.T. selaku dosen penguji sudang proposal dan skripsi yang sudah memberikan masukan mengenai penelitian ini.
3. Segenap Dosen Fakultas Teknologi Industri Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan kami bekal dalam melaksanakan penelitian ini.
4. Bapak Lim Tjak Tjhe, selaku pemilik Hotel Limindo Pasifik yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada Hotel Limindo Pasifik dan membantu memberikan data yang diperlukan serta dukungan selama berjalannya penelitian ini.
5. Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dari awal hingga akhir penyusunan laporan skripsi.
6. Teman-teman baik dari program studi Teknik Industri maupun dari luar yang selalu memberikan dukungan pada penulis.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam pembuatan laporan skripsi yang jauh dari kata sempurna ini, penulis selaku penyusun laporan sangat mengharapkan saran dan kritik yang sekiranya dapat meningkatkan kualitas dari laporan yang dibuat baik untuk penulis maupun pembaca di kemudian hari. Akhir kata semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca. Terima kasih.

Batam, 24 Juli 2023

Justin  
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-9
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-10
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Definisi Hotel.....	II-1
II.2 Jasa.....	II-4
II.3 Perilaku Konsumen.....	II-5
II.4 Model Penelitian Minat Beli di Hotel .....	II-5
II.5 Niat Beli .....	II-7
II.6 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-7
II.6.1 <i>Probability sampling</i> .....	II-8
II.6.2 <i>Nonprobability sampling</i> .....	II-8
II.7 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	II-9
II.7.1 PLS-SEM .....	II-10
II.7.2 Evaluasi PLS-SEM .....	II-11
II.7.3 Jumlah Sampel.....	II-15

II.8	<i>Importance-Performance Matrix Analysis (IPMA)</i> .....	II-15
<b>BAB III</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>III-1</b>
III.1	Model Penelitian.....	III-1
III.2	Operasionalisasi Variabel.....	III-5
III.3	Perancangan Alat Ukur .....	III-7
III.3.1	Uji Pendahuluan Kuesioner .....	III-11
III.3.2	Pengumpulan Data.....	III-14
III.4	Pengolahan Data .....	III-14
III.4.1	Profil Responden .....	III-15
III.4.2	Pengujian Model Penelitian .....	III-19
III.4.3	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> ) .....	III-20
III.4.4	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....	III-23
III.5	Evaluasi Niat Beli Pada Hotel Limindo .....	III-27
III.6	Faktor Penentu Niat Beli Pada Hotel Limindo.....	III-29
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS</b> .....	<b>IV-1</b>
IV.1	Analisis Profil Responden .....	IV-1
IV.2	Analisis Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer model</i> ).....	IV-3
IV.3	Analisis Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner model</i> ).....	IV-5
IV.4	Analisis Niat Beli Konsumen.....	IV-8
IV.5	Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Niat Beli Konsumen di Hotel Limindo .....	IV-10
IV.5.1	Usulan Perbaikan Kepuasan Hotel Limindo Pasifik .....	IV-11
IV.5.2	Usulan Perbaikan Kepercayaan Terhadap Hotel Limindo Pasifik.....	IV-12
IV.5.3	Usulan Perbaikan Kualitas Hotel Limindo Pasifik.....	IV-13
IV.5.4	Usulan Perbaikan <i>Online Review</i> pada Hotel Limindo Pasifik..	IV-14
IV.5.5	Rekapitulasi Usulan Perbaikan untuk Hotel Limindo Pasifik ....	IV-15
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>V-1</b>
V.1	Kesimpulan .....	V-1
V.2	Saran .....	V-2

**Daftar Pustaka**  
**Lampiran**



## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Definisi Variabel dan Butir Pengukuran .....	III-5
Tabel III.2 Kuesioner Penilaian terhadap Atribut di Hotel X.....	III-10
Tabel III.3 Hasil Uji Pendahuluan Kuesioner .....	III-11
Tabel III. 4 Kuesioner Penilaian terhadap Atribut di Hotel X Baru .....	III-12
Tabel III.5 Profil Responden .....	III-19
Tabel III.6 Nilai Composite Reliability .....	III-21
Tabel III.7 Nilai Outer Loading .....	III-21
Tabel III.8 Nilai AVE.....	III-22
Tabel III.9 Nilai HTMT .....	III-23
Tabel III.10 Nilai VIF .....	III-24
Tabel III.11 Nilai Path Coefficients .....	III-25
Tabel III.12 Specific Indirect Effect.....	III-25
Tabel III.13 Nilai Total Effect.....	III-26
Tabel III.14 Nilai R <sup>2</sup> .....	III-27
Tabel III.15 Niat Beli Konsumen pada Hotel Limindo .....	III-28
Tabel III.16 Perbandingan Rata-Rata Variabel.....	III-29
Tabel IV.1 Rekapitulasi Usulan Perbaikan .....	IV-15
Tabel IV.2 Tanggapan Hotel Terhadap Usulan yang Diberikan.....	IV-16
Tabel IV.3 Usulan Akhir .....	IV-17



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Omset Hotel Limindo Pasifik .....	I-2
Gambar I.2 Awareness dan Minat Responden Menginap di Hotel Limindo Pasifik..	I-5
Gambar I.3 Rekapitulasi Faktor yang Dipertimbangkan Responden .....	I-6
Gambar I.4 Metodologi Penelitian.....	I-10
Gambar II.4 Model Penelitian Kim et al. (2017).....	II-6
Gambar II.5 Model Penelitian Nanu et al. (2020) .....	II-6
Gambar II.1 Path model PLS-SEM .....	II-10
Gambar II.2 Reflective and Formative Measurement Model .....	II-12
Gambar II.3 Importance-Performance Matrix Analysis .....	II-16
Gambar III.1 Model Penelitian.....	III-4
Gambar III.2 Jenis Kelamin Responden.....	III-15
Gambar III.3 Usia Responden.....	III-15
Gambar III.4 Pekerjaan Responden.....	III-16
Gambar III.5 Seberapa Sering Responden Menginap di Hotel.....	III-16
Gambar III.6 Alasan Menginap Responden .....	III-17
Gambar III.7 Media Pencarian Informasi Mengenai Hotel Responden .....	III-17
Gambar III.8 Hotel yang Terakhir kali Dikunjungi .....	III-18
Gambar III.11 IPMA Hotel Limindo .....	III-30
Gambar IV.1 Gambar Kamar Hotel Limindo.....	IV-11
Gambar IV.2 Usulan Perubahan Kamar.....	IV-12



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B MODEL PENELITIAN DENGAN SMARTPLS .....	B-1
LAMPIRAN C Model Penelitian Hasil Pengujian Dengan Smartpls.....	C-1



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan untuk penelitian Upaya Perbaikan Bagi Hotel Limindo Pasifik Berdasarkan Faktor Yang Memengaruhi Niat Beli Konsumen Di Hotel *Budget*. Sub bab tersebut akan menjelaskan pendahuluan dari kegiatan yang akan dilakukan. Untuk lebih jelasnya akan dibahas pada sub bab berikut ini.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Bukan bisnis namanya jika tidak terdapat persaingan di dalamnya. Ketatnya persaingan dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah banyaknya pesaing. Dalam bisnis tersebut, untuk dapat bertahan diperlukan nilai tambahan atau nilai lebih untuk ditawarkan pada konsumen. Bisnis industri perhotelan merupakan bisnis yang menggabungkan aspek produk dengan aspek layanan (Wiyasha, 2007). Hotel merupakan suatu aspek penting dalam menunjang bisnis pariwisata. Peningkatan jumlah wisatawan di Batam, membuat hotel-hotel saling bersaing dalam menarik pelanggan untuk menginap. Adanya persaingan ini membuat pihak hotel harus menentukan langkah yang tepat untuk memperoleh keuntungan demi kelangsungan hidup hotel.

Batam merupakan pulau kecil di Indonesia yang lokasinya dekat dengan negara tetangga yaitu Singapura dan Malaysia. Selain itu, Batam juga memiliki wisata kuliner makanan laut atau seafood yang beragam. Oleh karena itu Batam seringkali dijadikan sebagai tempat transit ataupun tempat beristirahat sementara bagi turis dari dalam maupun luar negeri sebelum melanjutkan perjalanannya ke negara lain. Berdasarkan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pemerintah Kota Batam (Disbudpar), jumlah wisatawan mancanegara ke Kota Batam pada tahun 2022 terus meningkat setiap bulannya. Badan Pusat Statistik (BPS) Batam juga mengkonfirmasi adanya

peningkatan jumlah wisman yang datang dengan merilis pernyataan berupa adanya peningkatan kunjungan sebesar 136,69% dari Bulan Mei dengan total kunjungan 16761 ke Bulan Juni dengan total sebesar 39671 kunjungan.

Hotel Limindo Pasifik merupakan sebuah hotel di Batam yang terletak di daerah Nagoya. Hotel Limindo Pasifik merupakan hotel berkapasitas 29 kamar yang sudah berdiri sejak tahun 1997. Hotel Limindo Pasifik terletak di daerah yang strategis bagi turis karena terletak dekat dengan pusat perbelanjaan serta pusat untuk berwisata kuliner di Batam. Dalam perjalanannya dari awal dibangun hingga sekarang Hotel Limindo tidak pernah melakukan renovasi yang besar.

Dari data jumlah wisatawan berdasarkan Disbudpar, diketahui terdapat peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Batam, namun meningkatnya jumlah wisatawan tidak berbanding lurus dengan peningkatan jumlah kamar hotel yang terjual. Jumlah kamar hotel yang terjual berbanding lurus dengan omset hotel. Omset hotel per bulan pada tahun 2022 mengalami penurunan hampir di setiap bulannya. Omset Hotel Limindo Pasifik pada Tahun 2022 hingga Bulan Maret 2023 dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Omset Hotel Limindo Pasifik

Dari grafik pada Gambar 1 dapat dilihat dari 15 bulan terakhir peningkatan omset hanya terjadi tiga kali yaitu pada Bulan Februari, September, dan Desember tahun 2022. Peningkatan yang paling signifikan terjadi pada Bulan Desember, peningkatan tersebut terjadi karena pada tanggal tersebut berpapasan dengan waktu berlibur baik dari negara Indonesia maupun negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Pernyataan tersebut didukung dengan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang mencatat bahwa angka kunjungan wisman ke Kota Batam pada Bulan Desember 2022 naik 79,77% dibandingkan November 2022. Di luar dari bulan tersebut, Hotel Limindo mengalami penurunan omset. Dari jangka waktu 15 bulan, 80% dari bulan tersebut mengalami penurunan omset. Tidak hanya itu, pihak manajemen hotel juga mengatakan bahwa omset yang didapatkan setelah covid-19 melanda berbeda jauh dengan omset yang didapatkan sebelumnya. Omset yang didapatkan setelah pandemi hanya berkisar antara 40% hingga 50% dari omset yang didapatkan sebelum pandemi. Penurunan omset secara terus menerus dan persaingan bisnis yang ketat dapat mengancam nasib Hotel Limindo ke depannya. Apabila terus dibiarkan, Hotel Limindo yang telah lama dipertahankan akan terancam tutup. Oleh karena itu, perlu dilakukan penanganan agar Hotel Limindo dapat bertahan.

## **I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Penyebab penurunan omset dapat diakibatkan oleh faktor internal maupun eksternal. Berdasarkan wawancara dengan pemilik sekaligus pengurus hotel, didapatkan faktor eksternal berupa adanya pandemi covid-19 yang muncul pada awal tahun 2020 dan banyaknya pesaing di daerah tempat hotel Limindo berada. Seperti yang sudah disebutkan pada sub bab sebelumnya, omset yang didapatkan setelah pandemi hanya berkisar antara 40% hingga 50% dari omset yang didapatkan sebelum pandemi.

Dalam mengatasi hal tersebut pengurus hotel juga sudah berusaha dengan mengurangi jumlah pekerja di Hotel Limindo. Selain itu untuk mengatasi banyaknya pesaing yang muncul, pengurus hotel telah menurunkan harga jual per kamar. Terdapat perbedaan harga kamar pada bulan-bulan tertentu, seperti harga jual pada

Bulan Desember hingga Februari memiliki harga yang lebih tinggi daripada bulan-bulan lainnya. Hal tersebut dilakukan karena berdasarkan pengalaman pengurus hotel, bulan-bulan tersebut merupakan bulan yang ramai pengunjung. Sementara itu, untuk bulan-bulan yang sepi pelanggan, harga jual per kamar diturunkan. Setelah usaha untuk mengatasi faktor eksternal dilakukan, penurunan omset masih terus terjadi. Oleh karena itu dibutuhkan perbaikan dari faktor internal.

Faktor internal yang memengaruhi penurunan omset adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan. Adanya keluhan dari pelanggan diketahui dari wawancara terhadap pelanggan yang telah menginap di Hotel Limindo, dan ulasan pada *Google Review*. Keluhan-keluhan dari pelanggan berputar di sekitar infrastruktur hotel, fasilitas hotel, dan pelayanan staff hotel.

Identifikasi masalah pada Hotel Limindo dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap 1 orang pemilik sekaligus pengurus hotel, 11 pelanggan hotel, 27 calon konsumen hotel, dan ulasan pada *Google Review* terhadap Hotel Limindo Pasifik. Dari hasil wawancara dengan pemilik didapatkan bahwa masalah yang ada berasal dari bentuk bangunan hotel serta bentuk bagian dalam hotel yang belum modern, dan belum terdaftar pada *online travel agent* (OTA).

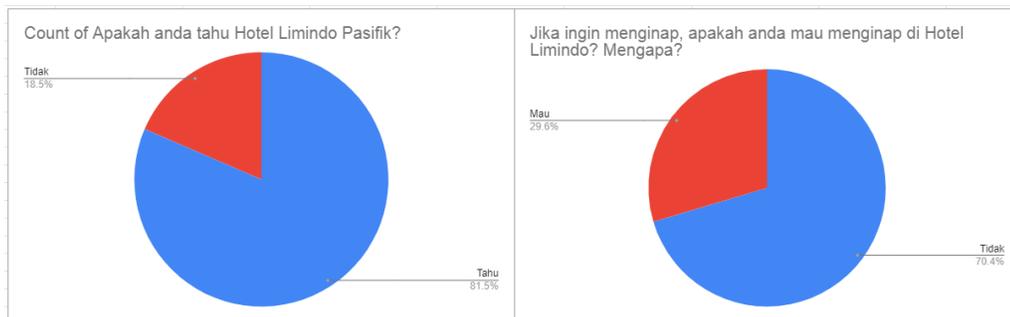
Dari hasil wawancara dengan 11 pelanggan hotel, ditemukan beberapa kendala saat mereka menginap di hotel. Kendala tersebut berupa infrastruktur bangunan lama, fasilitas tidak lengkap, fasilitas yang tidak bekerja dengan baik, pelayanan staff hotel yang tidak konsisten. Dikarenakan Hotel Limindo merupakan hotel lama yang tidak memiliki lift, terdapat pelanggan yang mengeluh pada saat mendapat kamar yang berada di lantai tiga. Pada beberapa kamar terdapat beberapa fasilitas yang tidak berfungsi dengan baik seperti AC yang tidak dingin, wifi lambat, air lambat, dan lain-lain. Ada pula pelanggan yang mengatakan bahwa mereka menerima pelayanan yang tidak ramah saat menginap.

Diluar kekurangannya, terdapat pula beberapa hal positif yang diunggulkan oleh pelanggan, seperti lokasinya yang strategis dan memiliki harga yang terjangkau. Beberapa dari mereka juga merasakan adanya pelayanan dari staff yang baik. Kendala-kendala yang ada dapat berpengaruh pada loyalitas pengunjung ke depannya.

Wawancara juga dilakukan terhadap pelanggan potensial hotel yaitu orang dari luar Pulau Batam. Pemilihan responden dilakukan dengan mengunjungi tempat-tempat yang berada disekitar hotel. Tempat yang dimaksud adalah tempat makan dan pusat perbelanjaan. Wawancara dimulai dengan menanyakan apakah responden berasal dari luar Batam atau tidak, jika iya makan orang tersebut akan diwawancara dan jika tidak wawancara tidak akan dilakukan. Berikut merupakan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada calon pelanggan hotel.

1. Apakah anda tahu Hotel Limindo Pasifik?
2. Apakah anda tahu hotel selain Hotel Limindo Pasifik di daerah Nagoya?
3. Jika ingin menginap, apakah anda mau menginap di Hotel Limindo? Mengapa?
4. Apa pertimbangan anda saat memilih hotel?

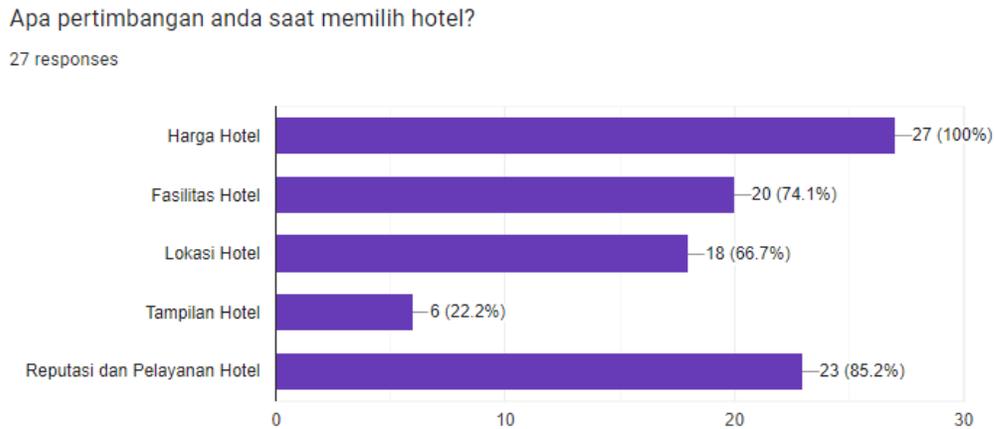
Dari wawancara yang dilakukan kepada 27 responden, didapatkan bahwa 81,5% orang sudah mengetahui Hotel Limindo Pasifik, seluruh orang yang diwawancara mengetahui hotel lain selain Hotel Limindo Pasifik, namun sebanyak 70,4% orang mengatakan tidak ingin menginap di Hotel Limindo. Grafik dari jawaban pertanyaan wawancara akan ditampilkan pada Gambar I.2.



Gambar I.2 *Awareness* dan Minat Responden Menginap di Hotel Limindo Pasifik

Sebanyak 70,4% orang mengatakan tidak ingin menginap di Hotel Limindo dengan alasan hotel pesaing menawarkan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik dengan harga yang serupa. Setelah itu ditanyakan pula apa saja pertimbangan mereka pada saat memilih hotel dan didapatkan semua orang yang diwawancara mempertimbangkan harga, fasilitas, serta lokasi pada saat memilih hotel. Rekapitulasi

faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh responden saat memilih hotel ditampilkan pada Gambar I.3.



Gambar I.3 Rekapitulasi Faktor yang Dipertimbangkan Responden

Faktor-faktor yang paling banyak dijadikan pertimbangan bagi konsumen selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Kim et al. (2017) dan Ntimane dan Tichaawa (2017). Pada penelitian mereka, dikatakan bahwa harga dan fasilitas memberikan dampak positif kepada niat beli. Selain itu ada pula penelitian dari Chang et al. (2014), dan Aryadi (2018) yang mengatakan bahwa faktor reputasi hotel dapat meningkatkan niat beli konsumen.

Selain itu, dilakukan pula pengamatan melalui ulasan pada *Google Review*. Dilakukan pengamatan pada Hotel Limindo Pasifik dan 2 pesaing lainnya yang termasuk dalam klasifikasi yang sama dengan Hotel Limindo Pasifik yaitu klasifikasi hotel *budget*. Hotel Pesaing yang diamati adalah Dju Dju Hotel dan Citi Central Hotel. Hotel Limindo Pasifik memiliki *rating* 3,9 dari 5 dari 123 ulasan. Ditemukan beberapa keluhan diantaranya yaitu terdapat fasilitas yang tidak lengkap, fasilitas tidak bekerja dengan baik, pelayanan tidak konsisten, dan infrastruktur lama.

Dju Dju Hotel memiliki nilai *rating* yang sama dengan Hotel Limindo yaitu 3,9 dari 5 namun dari 349 ulasan. Hal tersebut menandakan jasa Dju Dju hotel lebih banyak dibeli dibandingkan Hotel Limindo Pasifik. Dari ulasannya ditemukan bahwa hotel Dju Dju memiliki staff yang ramah, bersih, fasilitas lengkap, harga terjangkau, kemudahan *check in* hotel, dan tempat makan tepat di bawah hotel. City Central Hotel

memiliki ulasan yang lebih tinggi dibandingkan Hotel Limindo yaitu dengan nilai *rating* sebesar 4,2 dari 5 dari 514 ulasan. Dari ulasannya didapatkan bahwa City Central Hotel memiliki tempat yang bersih, harga terjangkau, fasilitas bagus, dan pelayanan yang baik

Dari nilai *rating* dapat disimpulkan bahwa pesaing Hotel Limindo memberikan pelayanan jasa yang lebih baik. Jika dinilai dari jumlah ulasan dapat disimpulkan bahwa jumlah transaksi konsumen terhadap Dju Dju Hotel dan City Central Hotel lebih besar dibandingkan Hotel Limindo Pasifik. Dari hasil ulasan untuk ketiga hotel, pelanggan dari kedua hotel pesaing yang lebih diminati mengunggulkan fasilitas serta pelayanan hotelnya yang baik.

Dari hasil wawancara serta observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Hotel Limindo Pasifik masih kalah dalam berbagai faktor, yang dimana faktor-faktor tersebut dapat diperbaiki. Pihak hotel mengharapkan adanya perbaikan pada faktor-faktor yang dianggap penting bagi pelanggan agar Hotel Limindo Pasifik dapat mengurangi keluhan yang diberikan pelanggan dan menarik lebih banyak pelanggan yang pada akhirnya berujung meningkatkan omset Hotel Limindo Pasifik. Keluhan yang diperbaiki akan berdampak pada *rating* ulasan yang diberikan pelanggan pada Hotel Limindo yang berdampak pada meningkatnya *rating* hotel pada *Google Review*. Dengan *rating* tersebut nantinya Hotel Limindo dapat menarik lebih banyak pelanggan baru untuk menginap di Hotel Limindo dan dapat direkomendasikan oleh berbagai pihak.

Dari hasil wawancara dari ketiga sumber terkait, ditemukan masalah utama dari menurunnya omset Hotel Limindo Pasifik, yaitu banyak target pasar Hotel Limindo yang tidak mau menginap di Hotel Limindo, karena terdapat hotel pesaing yang lebih menarik di mata pengunjung. Dari sini dapat dilihat bahwa minat beli atau niat untuk menginap di Hotel Limindo rendah. Maka dari itu, akan dicari faktor-faktor yang memengaruhi minat beli konsumen di hotel *budget*, karena Hotel Limindo termasuk dalam klasifikasi hotel *budget*. Terdapat beberapa penelitian pada hotel yang serupa dengan Hotel Limindo Pasifik, Ntimane dan Tichaawa (2017), meneliti mengenai minat beli hotel di Gauteng, Afrika Selatan, mengatakan bahwa faktor harga merupakan faktor yang dianggap paling penting oleh konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Kim, Kim, dan Park (2017), juga mengatakan bahwa harga dan kualitas hotel memiliki pengaruh yang positif terhadap minat beli konsumen. Selain itu, faktor ulasan pada situs *online* dan faktor reputasi dan pelayanan hotel juga memiliki pengaruh baik terhadap minat beli konsumen.

Menurut penelitian dari Chang, Kuo, Hsu, dan Cheng (2014), didapatkan hasil berupa ulasan pada situs *online* meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap hotel, dan kepercayaan konsumen ini berpengaruh baik terhadap minat beli konsumen.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, didapatkan beberapa pertanyaan yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini. Berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini.

1. Apa saja faktor yang memengaruhi niat beli konsumen hotel *budget*?
2. Usulan perbaikan apa yang dapat diberikan kepada Hotel Limindo berdasarkan faktor yang memengaruhi niat beli konsumen pada hotel *budget*?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Pada bagian ini dibahas mengenai pembatasan serta asumsi yang digunakan pada penelitian Upaya Perbaikan Bagi Hotel Limindo Pasifik Berdasarkan Faktor Yang Memengaruhi Niat Beli Konsumen Di Hotel *Budget*. Penentuan atau penetapan batasan serta asumsi dibutuhkan agar penelitian terfokus pada pokok permasalahan dan untuk memperlancar penelitian. Batasan permasalahan diperlukan agar solusi yang diberikan tepat bagi permasalahan yang ada. Batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini tertera dalam beberapa poin berikut.

1. Upaya perbaikan yang diberikan hanya sampai ke tahap pemberian usulan, tidak sampai ke tahap implementasi.
2. Penelitian dilakukan kepada responden yang membutuhkan layanan hotel di Kota Batam dengan tarif Rp200.000,00 hingga Rp400.000,00.

Selain penentuan batasan penelitian, diterapkan juga asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian. Asumsi merupakan dasar pemikiran permulaan sebuah

penelitian. Asumsi yang diterapkan pada penelitian ini tertera dalam beberapa poin berikut.

1. Tidak terjadi perubahan pada seluruh kondisi hotel, cara pelayanan dari staff, sistem, dan kebijakan hotel.
2. Tidak terjadi perubahan kondisi dan situasi yang signifikan selama dilakukannya penelitian.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah hal yang ingin dicapai setelah melakukan kegiatan penelitian. Terdapat beberapa maksud serta tujuan yang ingin dicapai dalam Upaya Perbaikan Bagi Hotel Limindo Pasifik Berdasarkan Faktor Yang Memengaruhi Niat Beli Konsumen Di Hotel *Budget*. Setelah dilakukan pengamatan, terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai. Dengan diperolehnya identifikasi dan asumsi permasalahan, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengetahui faktor yang memengaruhi minat beli konsumen hotel *budget*.
2. Memberikan usulan perbaikan berdasarkan faktor yang memengaruhi niat beli konsumen pada hotel *budget* kepada Hotel Limindo Pasifik.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

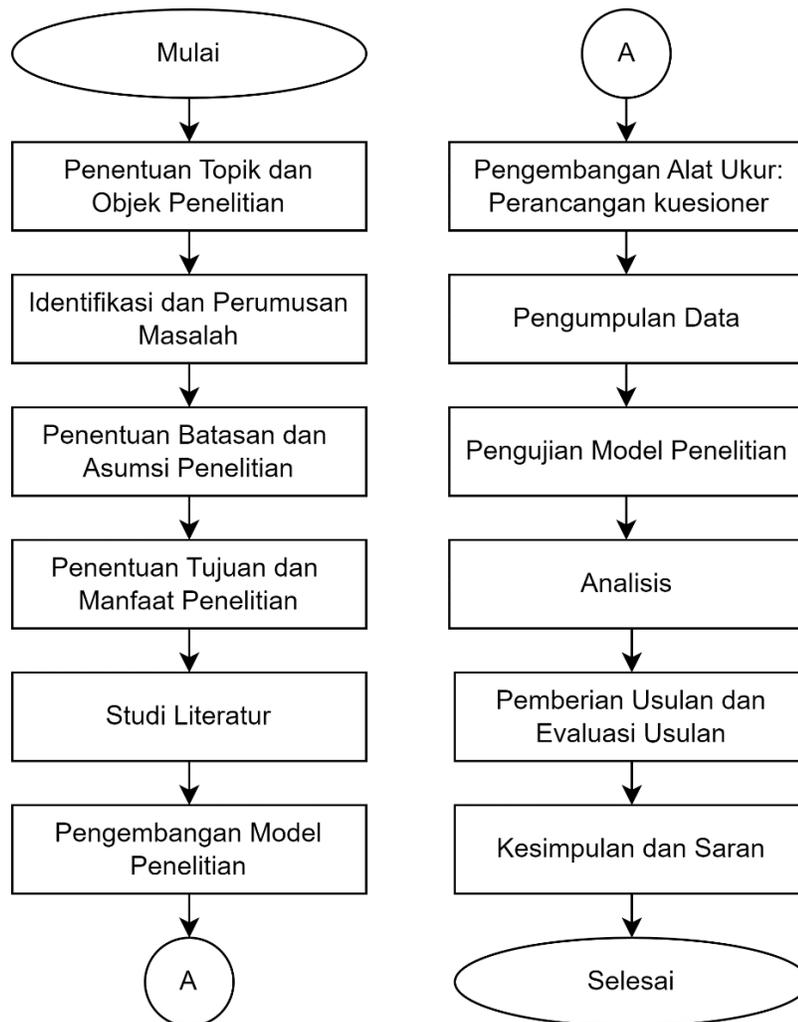
Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi serta pengetahuan dalam memecahkan suatu masalah. Manfaat penelitian ditujukan bagi pihak-pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini. Pihak-pihak tersebut antara lain, pihak peneliti, perusahaan, dan peneliti selanjutnya. Berikut merupakan manfaat untuk masing-masing pihak.

1. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk diaplikasikan oleh manajemen untuk meningkatkan jumlah penjualan kamar di Hotel Limindo Pasifik.
2. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah dipelajari di universitas pada dunia nyata atau kerja.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan memberikan kontribusi dalam penelitian mengenai topik yang serupa.

### I.6 Metodologi Penelitian

Pada sub bab ini menjelaskan mengenai tahapan sistematis yang dilakukan dalam penelitian ini. Metodologi penelitian dapat dilihat dalam bentuk *flowchart* pada Gambar I.4. Penjelasan mengenai uraian tahapan penelitian dijelaskan sebagai berikut.



Gambar I.4 Metodologi Penelitian

1. **Penentuan Topik dan Objek Penelitian**  
Pada tahap ini dilakukan penentuan topik dan objek yang akan diangkat sebagai penelitian. Objek penelitian berupa Hotel Limindo Pasifik yang terletak di Batam. Dipilihnya permasalahan ini karena omset perusahaan per bulannya mengalami penurunan dalam 1 tahun terakhir.
2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**  
Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap sistem kerja dan letak permasalahan dari perusahaan. Identifikasi dilakukan dengan wawancara terhadap orang yang bersangkutan untuk mencari permasalahan yang dialami perusahaan. Setelah dilakukan identifikasi masalah, selanjutnya dilakukan penjabaran rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini.
3. **Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian**  
Pada tahap ini dilakukan penetapan batasan dan asumsi penelitian. Tujuan ditetapkannya batasan adalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih terarah. Sedangkan tujuan dari asumsi penelitian ditetapkan untuk mempertahankan kondisi awal sehingga tidak dipengaruhi oleh kompleksitas pada dunia nyata.
4. **Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian**  
Pada tahap ini tujuan dari penelitian merupakan harapan yang ingin dicapai dalam penelitian atau tahapan yang menjawab rumusan masalah yang telah teridentifikasi pada identifikasi masalah sebelumnya. Manfaat penelitian bertujuan memberikan manfaat positif bagi pihak peneliti, perusahaan, dan pembaca
5. **Studi Literatur**  
Pada tahap ini tujuan dilakukannya studi literatur untuk mencari dan mengumpulkan dasar teori yang tepat terhadap kasus atau kondisi penelitian. Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari buku dan jurnal yang dapat diakses secara online maupun offline.
6. **Pengembangan Model Penelitian**  
Model Penelitian berfungsi untuk mengetahui variabel apa saja yang memengaruhi penjualan kamar di Hotel Limindo Pasifik. Model penelitian ini

juga berfungsi untuk menentukan variabel atau faktor-faktor yang memengaruhi niat beli konsumen di hotel *budget*. Selain itu akan dilakukan penentuan indikator yang akan dijadikan alat ukur dari variabel.

7. Pengembangan Alat Ukur

Pada tahap ini akan dirancang alat ukur berupa kuesioner berdasarkan faktor yang memengaruhi niat beli konsumen di hotel bintang dua.

8. Pengumpulan Data

Pada tahap ini akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen potensial hotel yang berada di Batam.

9. Pengujian Model Penelitian

Setelah data yang dibutuhkan telah terkumpul, akan dilakukan proses pengolahan data dengan mencari faktor yang paling berpengaruh terhadap permasalahan yang ada dengan metode PLS-SEM. Pengujian model penelitian berfungsi untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat beli konsumen di Hotel Limindo Pasifik.

10. Analisis

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan berdasarkan teori-teori yang ada.

11. Pemberian Usulan dan Evaluasi Usulan

Setelah mengetahui faktor yang memengaruhi minat beli konsumen, dilakukan pemberian usulan kepada Hotel Limindo Pasifik. Usulan yang diberikan kepada perusahaan akan dievaluasi untuk diterima atau tidak.

12. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini diberikan bentuk kesimpulan akhir dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang diberikan menjawab tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Saran penelitian dibuat sebagai bentuk keterangan yang harus diperhatikan dalam mengerjakan kasus atau kondisi yang serupa.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan panduan yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini. Sistematika penulisan juga berfungsi untuk menjaga agar penulisan penelitian tetap terarah. Sistematika penulisan terbagi menjadi lima bagian utama. Berikut merupakan penjelasan lebih rinci mengenai lima bagian utama dari sistematika penulisan.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan untuk penelitian Upaya Perbaikan Bagi Hotel Limindo Pasifik Berdasarkan Faktor Yang Memengaruhi Niat Beli Konsumen Di Hotel *Budget*.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II ini akan diberikan tinjauan serta penjelasan mengenai metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian Upaya Perbaikan Bagi Hotel Limindo Pasifik Berdasarkan Faktor Yang Memengaruhi Niat Beli Konsumen Di Hotel *Budget*. Pada bab ini akan dijabarkan mengenai hotel *budget*, jasa, perilaku konsumen, faktor yang memengaruhi perilaku konsumen, niat beli, teknik sampling, *Structural Equation Modelling* (SEM), dan Model Penelitian.

## **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab III akan dibahas mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang dibutuhkan dalam penelitian Upaya Perbaikan Bagi Hotel Limindo Pasifik Berdasarkan Faktor Yang Memengaruhi Niat Beli Konsumen Di Hotel *Budget*. Terdapat beberapa sub bab yang akan dibahas pada bab ini yaitu model penelitian, operasionalisasi variabel, perancangan alat ukur, pengolahan data, dan faktor penentu niat beli pada Hotel Limindo.

#### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Bab IV akan dibahas mengenai analisis dari pengolahan data yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya. Terdapat beberapa sub bab yang akan dibahas pada bab ini yaitu analisis untuk profil responden, evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktural, niat beli konsumen, dan usulan perbaikan untuk meningkatkan niat beli konsumen di Hotel Limindo.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran terkait apa yang sudah dikerjakan pada laporan ini. Kesimpulan merupakan hal yang dapat diambil dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan dan melalui berbagai pengolahan dan analisis data yang didapatkan. Sedangkan, saran diberikan agar penelitian kedepannya dapat lebih baik lagi dan kekurangan pada penelitian ini tidak terjadi lagi di penelitian selanjutnya.