

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel adalah *hospitality industry* yang menyediakan akomodasi, fasilitas, dan pelayanan yang mendukung kenyamanan tamu pada saat menginap di hotel. Hotel sebagai sebuah industri berkembang pesat dengan berbagai klasifikasi baik hotel berbintang maupun hotel non bintang. Perkembangan hotel semakin modern, dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu, keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan oleh suatu hotel diharapkan dapat menarik minat tamu secara optimal. Dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi tamu yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki kerabat atau relasi di tempat tujuan.

Namun pada jaman modern ini, kebutuhan akan hotel semakin meningkat, mulai dari tamu yang hanya sekedar untuk menikmati alunan musik lembut di *Lounge*, menikmati *dinner* di restoran, acara pernikahan, pertemuan atau seminar yang memerlukan sarana *function room*, dan konvensi semua dapat diadakan di hotel. Hotel termasuk usaha bisnis yang mengedepankan pada penjualan jasa, hotel dapat diartikan sebagai sebuah bangunan, perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Sebagai industri yang bergerak dibidang pelayanan jasa berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu adalah dengan menerapkan pelayanan yang baik dan efisien terhadap konsumen sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan hotel.

Pelayanan jasa dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang sangat mengedepankan prosedur tentang sikap *hospitality* yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali bila tamu mendapatkan kesan baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. terdapat beberapa bagian department yang memiliki hubungan kerjasama antara yang satu dengan yang lainnya.

Mengingat bahwa usaha jasa perhotelan tidak akan sanggup bertahan tanpa adanya kerjasama didalam sebuah organisasinya. *Front Office Department* merupakan salah satu bagian yang paling berpengaruh di dalam hotel karena pertama kali berhadapan dan berinteraksi langsung dengan tamu, *front office* juga merupakan pusat koordinasi pelayanan yang sering dikatakan “*the first and the last impression to the guest*”.

*Front Office/kantor* depan merupakan sebuah *department* di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu sekaligus menjadi kesan pertama dan terakhir bagi tamu untuk itu setiap tamu yang datang harus diterima dengan ramah tamah serta memberika informasi yang baik dan benar. Dalam tugas penjualan *frontoffice* dibantu oleh beberapa bagian dalam ruang lingkup kerja *front joffice department*, diantaranya adalah *reception, reservation, telephone operator, concierge, dan guest relation officer(GRO)*.

Salah satu bagian dari *front office Deparment* yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan tamu adalah *receptionist*. Kedudukan *receptionist* merupakan bagian penting dihotelkarena tamu akan banyak berinteraksi dengan *receptionist*. Keberhasilan operasional kantor depan dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya yang terpenting ialah dalam menangani tamu pada saat *check-in* diperlukan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mewujudkan pekerjaan yang profesionalisme demi terwujudnya kepuasantamu.

Hal ini penting dikarenakan Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prsedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko Djipto, 2011).

Dengan memberikan pelayanan yang baik akan membawa keuntungan yang besar bagi hotel dan Profesionalisme *receptionist* dalam menangani tamu *check-in* sangat penting demi membentuk citra yang baik bagi hotel itusendiri. Dengan adanya pembicaraan dari mulut ke mulut maka secara tidak langsung

sudah terjadi promosi terhadap hotel. Dalam hal ini *receptionist* harus disiplin tinggi serta penuh rasa tanggung jawab dan berpegang teguh pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan menerapkan SOP tersebut, akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Urban Pringsewu berada dilokasi strategis yaitu di Jl. A.Yani No.999, Pringsewu Utara, Kec. Pringsewu, Kabupaten Pringsewu, Lampung. Hotel Urban Style by Front One adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan atau lebih ke jasa, hotel ini adalah salah satu hotel terbesar yang ada di Pringsewu yang letaknya berada di tengah kota pringsewu. Hotel ini juga masih terbilang baru dan mulai diresmikan pada pertengahan juni tahun 2017 dan sudah berjalan 4 tahun. Selain Hotel Urban Style by Front One di pringsewu juga ada hotel lain yaitu Hotel Regency.

Perhotelan adalah bisnis atau usaha pelayanan jasa bagi konsumen yang bepergian jauh atau melakukan pertemuan pekerjaan. Di dalam melayani konsumen hotel sendiri dituntut untuk selalu bisa menyediakan jasa atau pelayanan yang bagus dan bisa dinikmati dan dirasakan langsung oleh konsumen itu sendiri.

Bisnis atau usaha perhotelan ini bertujuan untuk menghasilkan kualitas pelayanan jasa yang bagus dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Di dalam hotel itu sendiri tidak hanya sekedar untuk tempat penginapan melainkan juga bisa digunakan untuk kegiatan lain seperti acara makan – makan, reunion, pertemuan kerja, acara ulang tahun. Dan juga sangat menguntungkan bagi hotel itu sendiri tidak hanya untuk tempat penginapan semata melainkan bisa juga digunakan untuk kegiatan lainnya. Itu juga memberikan dampak yang bagus dan positif bagi penyedia jasa perhotelan itu sendiri dengan tidak hanya dipakai sebagai tempat penginapan melainkan juga bisa untuk kegiatan lain.

Sehingga akan semakin baik lagi hubungan antara pihak hotel dan konsumen karena tidak hanya sekedar tempat penginapan saja sehingga terjalin hubungan baik antara pihak jasa perhotelan dengan konsumen. Dan karena itu, seorang karyawan atau tenaga jasa harus bisa memberikan pelayanan yang

baik dan memahami keinginan yang dibutuhkan agar terpenuhi harapan konsumen saat berkunjung ke hotel.

Agar mampu bersaing dengan perusahaan atau hotel lainnya dengan cara menciptakan dan memberikan kualitas jasa yang bagus dan berkualitas agar bisa mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut untuk berkunjung di hotel . Adapun jumlah beberapa usaha perhotelan yang ada di Kabupaten Pringsewu Lampung :

**Tabel 1. 1**

**Data Jumlah Hotel di Kabupaten Pringsewu Lampung**

<b>No</b>	<b>Nama Hotel</b>	<b>Jumlah Kamar</b>	<b>Kelas</b>
1	Urban Style by Front One	60	Berbintang
2	Regency Hotel	32	Berbintang

*Sumber : Dari hotel – hotel Pringsewu*

Dari data pada tabel 1.1 diatas merupakan data jumlah hotel yang ada di kabupaten Pringsewu Lampung, ini menunjukkan ada persaingan hotel di pringsewu. Industri perhotelan menjadi sangat penting mengingat kebutuhan terhadap hotel itu sendiri bagi wisatawan maupun yang berkunjung atau hanya sekedar singgah beristirahat di Kabupaten Pringsewu Lampung.

Ini juga menunjukkan bahwa semakin banyak nya orang yang memang merasa perlu adanya hotel di pringsewu. Saat ini konsumen di pringsewu memiliki pesaing hotel. Ini membuat bisnis perhotelan ini terus meningkatkan kualitas pelayanan dan jasa di hotel tersebut. Hal itu menuntut para pihak hotel untuk berlomba – lomba meningkatkan dan memberikan jasa pelayanan terbaik bagi konsumen agar menciptakan kepuasan untuk konsumen dan serta menjadi media promosi yang bagus melalui konsumen langsung bertemu langsung. Hotel Urban style by Front One di Kabupaten Pringsewu juga merupakan hotel yang cukup baru di daerah pringsewu tapi memiliki ukuran

yang cukup besar dibanding hotel-hotel lain nya ,ini juga membuat apakah dengan hotel yang terbilang masih baru ini kualitas pelayanan yang sekarang seperti apa, dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berikut adalah data pemesanan kamar di hotel Urban Style By Front One Pringsewu :

**Tabel 1. 2**

**Tingkat Hunian**

**Hotel Urban Style by Front One Pringsewu Tahun 2021**

Bulan	Jenis Kamar				%
	Superior	Deluxe	Executive	Jumlah	
Januari	575	169	21	765	0%
Februari	525	204	30	759	-1%
Maret	682	217	28	927	18%
April	817	220	29	1066	13%
Mei	604	212	35	851	-25%
Juni	771	198	40	1009	16%
Juli	697	201	35	933	-8%
Agustus	670	213	41	929	-1%
September	705	189	40	934	1%
Oktober	919	222	30	1171	20%
November	940	230	42	1212	3%
Desember	776	228	41	1045	-16%
<b>Rata-rata</b>	<b>723</b>	<b>209</b>	<b>34</b>	<b>966</b>	<b>2%</b>

*Sumber: Hotel Urban Style by Front One Pringsewu*

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dapat diketahui bahwa data tingkat hunian kamar pada Hotel Urban Style by Front One selama tahun 2021 mengalami Fluktuasi. Peningkatan tertinggi terjadi di bulan Oktober , yaitu sebesar 20%

dan kemudian Hotel Urban Style by Front One mengalami penurunan di bulan Mei yaitu (-25%). Ini menunjukkan adanya ketidak tetapan konsumen dalam menggunakan memilih hunian hotel di Pringsewu dan mengalami fluktuasi. Dan itu terlihat di beberapa bulan mengalami kenaikan dan penurunan yang cukup lumayan besar. Hotel yang baik secara umum dapat kita nilai dari kenyamanan, kebersihan, dan kualitas pelayanan dari hotel tersebut. Sedangkan restoran yang baik dapat kita nilai dari pelayanan atau *service* yang diberikan, kualitas dari makanan dan sudah tentu rasa dari makanan tersebut, meskipun dalam hal rasa itu bersifat relatif. Dalam memberikan pelayanan terhadap tamu sangatlah ditentukan oleh siapakah yang melayani tamu tersebut. Seorang *servant* harus memiliki *personal hygiene* selain kualitas pelayanan yang baik.

Masalah yang saat ini berkenaan dengan pentingnya *personal hygiene* yang mencakup *personal grooming, fitness, habit, neat and clean* dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan hotel. Etika pelayanan adalah tentang kemampuan untuk membedakan antara yang benar dan yang salah, serta melakukan semua pelayanan dengan kualitas integritas dan akuntabilitas yang tinggi.

Di samping itu, etika pelayanan meningkatkan hubungan positif dengan pelanggan dan kualitas layanan yang lebih tinggi. Pelayanan yang tidak jujur dan informasi yang tidak benar merupakan pelanggaran etika pelayanan. Ini juga merupakan bagian dari menjaga kualitas moralitas pelayana agar perilaku pelayanan selalu taat pada kode etik perusahaan. Tingkat kepuasan tamu yang rendah dapat disebabkan oleh berbagai macam hal yang dapat ditunjukkan oleh konsumen. Salah satunya adalah dengan melakukan sistem keluhan. Jumlah keluhan yang diterima pihak Fabu hotel cukup banyak dan beragam. Berikut data mengenai jumlah keluhan di Hotel Urban Pringsewu pada tahun 2021:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Keluhan Hotel Urban Pringsewu**

<b>Bulan</b>	<b>Keluhan</b>	<b>Persentase</b>
Januari	12	0,48%
Februari	15	0,43%
Maret	20	0,41%
April	18	0,54%
Mei	10	0,25%
Juni	22	0,46%
Juli	21	0,49%
Agustus	17	0,57%
September	20	0,52%
Oktober	23	0,46%
November	21	0,55%
Desember	20	0,38%
<b>Total Keluhan</b>	<b>219</b>	<b>0,45%</b>

*Sumber: Hotel Urban Pringsewu, tahun 2021*

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan keluhan yang masuk di Hotel Urban Pringsewu sepanjang tahun 2015. Keluhan yang masuk cenderung fluktuatif, artinya tingkat kepuasan tamu kurang baik sehingga hal itu menjadi perhatian penuh bagi pihak hotel karena yang diutamakan dalam bisnis perhotelan salah satunya adalah kepuasan tamu.

Jenis keluhan yang diterima pihak hotel sangat beragam seperti pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, fasilitas yang disediakan, lingkungan hotel, makanan yang disajikan, kelengkapan sarana hotel, dan lain sebagainya. Perusahaan harus menyediakan nilai-nilai moral yang tepat untuk mengurus pelayanan. Hal ini diperlukan untuk membuat masing-masing individu di bagian pelayanan memiliki pedoman, sehingga tidak terjadi penyimpangan perilaku dalam pelayanan. Etika pelayanan seperti cahaya yang menerangi setiap hubungan antara pelanggan dengan front line perusahaan.

Etika pelayanan merupakan sesuatu yang tidak ternilai dan sangat berharga untuk menjaga agar pelayanan di dalam kebaikan. Etika pelayanan

diharuskan karena manusia selalu memiliki perilaku negatif, yang berpotensi menciptakan hal-hal tidak etis saat memberikan pelayanan. Perilaku negatif adalah tanda bahaya dalam pelayanan, dan harus diantisipasi dalam rangka untuk memberikan layanan pelanggan yang baik. Membiarkan atau mengabaikan perilaku negatif karyawan, samasaja dengan merusak semua kerja keras perusahaan, untuk memberikan pelayanan pelangga dengan kualitas prima.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/ institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meingkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus-menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai.

Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu instiitusi salah satu faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut. Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi minat kunjung ulang yaitu interpersonal. Seorang pekerja tentu mengharapkan komunikasi interpersonal yang baik dari sesama karyawan maupun dari atasan supaya informasi yang disampaikan lebih jelas. Berdasarkan wawancara peneliti dengan *staff officer* HRD Hotel Urban Pringsewu (Bapak Yopi Kurnia), peneliti mendapat



informasi keluhan mengenai manajemen Urban Pringsewu tentang terjadinya *double booking* yang dilakukan oleh pihak *front office* dengan *marketing*, yang mana kamar yang sudah di *booking* tamu rombongan oleh *departement marketing* sudah di blok ke sistem, tiba-tiba kamar yang sudah di *booking* dijual oleh petugas *front office departement* kepada tamu *walk in guest* yang dilakukan pada malam hari tanpa diinformasikan sebelumnya ke petugas *front office* yang berada pada *shift* sebelumnya dan *marketing departement*. Hal ini menunjukkan kurangnya komunikasi interpersonal karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan *front office* yang terlihat dari rendahnya kualitas kerja karyawan.

Selanjutnya kesalahan input status kamar oleh *Housekeeping* pada sistem menyebabkan menurunnya kuantitas kerja dari karyawan *Front Office* pada saat tamu melakukan *check in*, sehingga tamu harus menunggu lama di *lobby* karena kamar yang telah di *reservasi* sebelumnya belum di bersihkan. Hal ini menyebabkan kurangnya kinerja karyawan dilihat dari hasil dan siklus kegiatan yang dilakukan. Masalah lain yang terlihat adalah masih rendahnya perilaku positif seorang karyawan *front office* pada saat tamu *reservasi*, hal ini terlihat pada saat tamu mau membooking kamar hotel pada saat itu keadaan kamar hotel *full* dan seorang *reception* tidak memberikan alternatif lain kepada tamu yang ingin menginap tersebut ke hotel lainnya yang setara dengan fasilitas hotel yang mereka miliki, *reseption* hanya menolak tamu tersebut tanpa merekomendasikan hotel lain yang bisa memberikan kemudahan bagi tamu.

Hal ini menunjukkan kurang kepositifannya karyawan dalam hal komunikasi. Selain peneliti mewawancarai *staff officer* HRD, peneliti juga mewawancarai Supervisor *Housekeeping* yang bernama Bapak Noviar. Peneliti mendapatkan informasi adanya permasalahan yang berkaitan dengan kurangnya komunikasi interpersonal karyawan *Housekeeping* pada rentang bulan Juli, yaitu masalah yang terjadi pada saat terlambatnya pengambilan (*pick-up*) pakaian tamu yang akan di *laundry* oleh *vallet*. Padahal tamu telah menginformasikan kepada *Laundry Section* melalui telepon. Bahkan sampai

tamu menelpon lagi untuk kedua dan ketiga kalinya, ini disebabkan karena kurangnya keterbukaan antara sesama karyawan untuk menginformasikan permintaan tamu kepada karyawan lain, sehingga menyebabkan komplain tamu. Komplain tamu tidak hanya mengakibatkan pada satu departemen saja tapi berdampak pada seluruh *departement* yang ada di Hotel Urban Pringsewu.

Masalah lain yang terjadi pada Hotel Urban Pringsewu yang menunjukkan kurangnya komunikasi interpersonal antara karyawan adalah terjadinya kesalahan kamar oleh *vallet* yang mengantarkan pakaian tamu setelah di *laundry*. Hal ini sangat sering terjadi pada karyawan-karywan baru di Hotel Urban Pringsewu yang disebabkan karena kurangnya kepositifan dari karyawan yang akhirnya menyebabkan terjadinya komplain tamu.

Selain itu masih ditemukan kurangnya dukungan sesama karyawan dalam penanganan keluhan tamu yang melaksanakan *event* di hotel tersebut yang terlihat pada saat panitia penyelenggara *event* memberikan informasi kerusakan *sound sistem* yang mereka gunakan ke karyawan *housekeeping*, dan pihak karyawan *housekeeping* merekomendasikan pihak penyelenggara *event* menyampaikan keluhan tersebut ke *departement engineering* sehingga pihak penyelenggara merasa kesal dengan tindakan karyawan *housekeeping* tersebut.

Selain Komunikasi Interpersonal faktor lain yang mempengaruhi minat kunjung ulang yaitu *behavior*. Ketika karyawan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan dari perusahaan dan bahkan ada beberapa karyawan yang mengerjakan tugasnya di luar jam kerja yang sudah ditetapkan (lembur), dalam istilah manajemen perilaku seperti ini disebut sebagai *Behavior*. Saat melaksanakan tugasnya karyawan pasti memiliki kejenuhan yang ditimbulkan dari berbagai faktor diluar perusahaan yang mengakibatkan penurunan kualitas dan kuantitas dalam mencapai target perusahaan, contohnya seperti adanya masalah keluarga, kejadian yang tidak diinginkan saat berada di perjalanan menuju kantor, dan sebagainya. Dengan

adanya faktor tersebut *Behavior* menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan agar target perusahaan tetap bisa tercapai, semakin sering diterapkannya maka akan semakin baik juga kinerja karyawannya.

Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memahami variabel-variabel yang dapat membantu menciptakan perilaku menguntungkan dalam organisasi. *Behavior* merupakan perilaku individu karyawan saat melakukan tugas selain tugas rutin yang bersifat wajib dalam melakukan peran lebih dan dilakukan dengan sepenuh hati, tanpa mengharapkan imbalan (*reward*) dari perusahaan.

Menurut Robbins dan Judge (2019), individu yang merasa bahwa rekan kerja mendukung mereka, lebih cenderung terlibat dalam perilaku saling membantu daripada rekan kerja yang memiliki hubungan antagonis (suka menentang/melawan). Individu dengan ciri kepribadian memiliki harga diri yang tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka, yang pada akhirnya mengarahkannya untuk lebih banyak terlibat dalam *behavior*. (Allison *et al.*, 2001 dalam Hendrawan *et al.*, 2017) mendefinisikan *behavior* ke dalam 5 yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan, antara lain (a) *altruism*, yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan membantu karyawan lain dalam melakukan pekerjaan yang sudah ditentukan yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional tanpa adanya paksaan. (b) *conscientiousness*, yaitu perilaku yang menunjukkan kinerja dari persyaratan yang melebihi standar minimum seperti kehadiran dan kepatuhan terhadap aturan. (c) *sportmanship*, yaitu larangan-larangan membuat isu yang dapat merusak meskipun ada perasaan kesal. Seperti kemampuan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas-aktivitas yang bersifat mengeluh dan tidak membesar-besarkan masalah di luar proporsinya. (d) *civic virtue*, yaitu perilaku yang mengambil partisipasi secara sukarela dan dorongan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik profesional maupun sosial alamiah. (e) *courtesy*, yaitu perilaku yang meringankan masalah-masalah dalam pekerjaan yang dihadapi orang lain.

Unsur-unsur *behavior* yang meningkatkan kinerja meliputi: unsur-unsur yang menambah modal sosial, membantu atau elemen altruistik, unsur dihasilkan dengan menghemat waktu atau pemecahan masalah, dan elemen lain yang memberikan dukungan sosio-emosional dengan meningkatkan semangat atau mengembangkan budaya pengasuhan. Berdasarkan data dan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HOSPITALITY SOFT SKILL TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG DI HOTEL URBAN PRINGSEWU”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah Sikap berpengaruh Terhadap Minat kunjung ulang Hotel UrbanPringsewu?
2. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh Terhadap Minat kunjungulang Hotel Urban Pringsewu?
3. Apakah Perilaku berpengaruh Terhadap Minat kunjung ulang Hotel UrbanPringsewu?
4. Apakah Sikap, Komunikasi Intrapersonal dan Perilaku berpengaruh Terhadap Minat kunjung ulang Hotel Urban Pringsewu?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek ini adalah konsumen Hotel Urban Pringsewu Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Pengaruh *Hospitality Soft Skill* terhadap Minat kunjung ulang Di Hotel Urban Pringsewu Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini yaitu Hotel Urban Pringsewu Lampung yang beralamat Jl. A.Yani No.999, Pringsewu Utara, Kec. Pringsewu, Kabupaten Pringsewu.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan November 2021 s.d Juni 2022.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah *Hospitality Soft Skill* Terhadap Minat kunjung ulang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Sikap Terhadap Minat kunjung ulang HotelUrban Pringsewu.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Intrapersonal Terhadap Minatkunjung ulang Hotel Urban Pringsewu.
3. Untuk mengetahui pengaruh Perilaku Terhadap Minat kunjung ulang Hotel Urban Pringsewu.
4. Untuk mengetahui pengaruh Sikap, Komunikasi Interpersonal dan Perilaku Terhadap Minat kunjung ulang Hotel Urban Pringsewu.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Penulis**

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidangekonomi yang berhubungan dengan *Hospitality Soft Skill* Terhadap Minat kunjung ulang.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapatdibangku perkuliahan.

#### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Bagi Perusahaan Hotel Urban Pringsewu Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi akan hal-hal yang membuat Minat kunjung ulang meningkat.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain khususnya pada bidang Manajemen Hospitality yang sedang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang Pengaruh *Hospitality Soft Skill* Terhadap Minat kunjung ulang Di Hotel Urban Pringsewu.

### **Bab II : Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Pengaruh Sikap, Komunikasi Intrapersonal dan Perilaku Terhadap Minat kunjung ulang Di Hotel Urban Pringsewu, kerangka pikir dan hipotesis.

### **Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai *Hospitality Soft Skill* Terhadap Minat kunjung ulang Di Hotel Urban Pringsewu.

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

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai Pengaruh *Hospitality Soft Skill* Terhadap Minat kunjung ulang Di Hotel Urban Pringsewu.

### **Bab V : Simpulan Dan Saran**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

**Daftar Pustaka**  
**Lampiran**

