

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis pada era globalisasi ini adalah fenomena yang sangat menarik untuk disimak, serta memberi peluang bagi pengusaha asing yang masuk ke wilayah Indonesia maupun pengusaha lokal untuk bersaing dalam mendapatkan konsumen. Persaingan ini dapat membuat bidang industri di Indonesia berkembang dengan cepat. Misalnya bidang usaha properti. Industri bidang properti merupakan salah satu dari bidang industri yang paling banyak diminati dikalangan masyarakat. Umumnya adalah para pebisnis yang melaksanakan tugas dinasnya dengan periode waktu yang lama, maka mereka akan memilih membeli unit apartemen untuk tempat singgah sementara dibandingkan dengan menginap di hotel yang harga permalamnya cukup tinggi.

Apalagi kini tinggal di hunian vertikal menjadi sebuah tren di kalangan generasi milenial, itu akan menjadi peluang bisnis yang menjanjikan. Saat ini tidak sedikit apartemen menyediakan sewa harian untuk menginap. dan harganya jauh lebih murah dibanding hotel sehingga cocok dijadikan destinasi staycation yang low-budget untuk wisatawan. Pembangunan apartemen sendiri merupakan konsekuensi yang logis terutama dikawasan yang berfungsi sebagai pusat kegiatan ekonomi. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi bisnis apartemen yaitu bagaimana cara manajemen apartemen bisa menarik pelanggan dengan memberi pelayanan yang baik agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberi dan tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan. Pelayanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk strategi differensial saat menjual produk yang sama dalam persaingan bisnis dalam masa kini.

Zaman semakin berkembang dan peradaban manusia pun semakin berkembang dari waktu ke waktu menyebabkan kebutuhan akan hunian yang mulanya tidak begitu penting, menjadi salah satu kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi disamping pendidikan dan kesehatan.. PT.Pakuwon Jati merupakan perusahaan yang bergerak pada usaha bisnis properti. Salah satu Produk yang di pasarkan adalah apartemen, salah satunya Yaitu Apartment Tanglin atau bisa saja di sebut dengan hunian vertikal sebagai tempat tinggal maupun investasi yang dibutuhkan oleh semua orang.

Artinya, kebutuhan terhadap produk tersebut tidak pernah berhenti (repeat business) seiring meningkatnya angka kelahiran dan bertambahnya jumlah penduduk serta keterbatasannya lahan untuk menciptakan hunian dalam jumlah yang banyak. Dengan lokasi strategis tepat di pusat kota Surabaya Barat, menjadikan Tower Tanglin yang merupakan bagian dari Pakuwon Mall Superblock sebagai hunian idaman. Terletak diantara pusat perbelanjaan dan sekolah elit, menjadikannya tempat hunian untuk keluarga tercinta maupun sarana investasi dengan nilai jual yang tinggi. TANGLIN Condominiums memiliki GSA: 32,291 m² dengan total 958 Unit dengan jumlah populasi kurang lebih 1900 jiwa . Jika Ada yang sedang mencari apartemen di Surabaya Barat, maka Tanglin Apartment merupakan pilihan yang tepat. Namun, pastikan untuk melakukan riset lebih lanjut dan memeriksa fasilitas dan layanan yang ditawarkan sebelum membuat keputusan. Dengan melakukan riset yang lebih lanjut, maka dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan memastikan bahwa Tanglin Apartment adalah pilihan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi.

Pelayanan yang baik akan menciptakan lingkungan yang baik pula dan akan memberikan kenyamanan untuk penghuninya. Hal tersebut memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting yang harus di perhatikan oleh perusahaan. Pelayanan yang

diberikan oleh Manajemen pengelola meliputi: receptionist, security, cleaning service, dan lain-lain. Selain Kualitas Pelayanan yang baik, fasilitas turut menjadi faktor yang menarik minat konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat melancarkan dan memudahkan konsumen dalam melaksanakan suatu kegiatan (Wahyudi, 2018).

Salah satu kelebihan dan keunggulan yang dimiliki apartemen adalah fasilitasnya yang lengkap, Mulai dari kolam renang, taman publik, Laundry, food court, hingga minimarket dalam gedung. Dengan hal tersebut penghuni apartemen tidak perlu keluar lingkungan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Penyewa Apartment pada masa sekarang ini merupakan Penyewa yang sangat berhati-hati dalam memilih milah tempat yang akan di singgahinya .

Banyak pertimbangan yang mereka lakukan untuk memilih sebuah tempat untuk di kunjungi. Fasilitas menjadi salah satu faktor yang membuat penyewa mempertimbangkannya dalam memenuhi kebutuhannya. Fasilitas yang lengkap dan nyaman memudahkan penyewa untuk merasa puas . Pada tingkat harga yang hamper sama, fasilitas yang tersedia semakin lengkap yang akan menarik penyewa memilih apartment di Surabaya tersebut dan menjadi pilihannya sesuai dengan persepsi yang telah diperoleh terhadap fasilitas yang tersedia.

Terutama lokasi ,lokasi adalah suatu patokan seseorang untuk menentukan dimana tempat yang tepat akan di singgahi , karna jika apartment tidak strategis maka akan berpengaruh besar terhadap pemasaran . Contoh kasus Apartment mangkrak adalah Apartment Puncak CBD yang terletak di jalan Wiyung. Apartment CBD terletak di lokasi yang kurang bagus sehingga bermasalah dengan pemasaran .

Akses jalan yang harus melewati sungai dan perkampungan membuat Apartment tersebut susah di pasarkan, Dan lagi dengan adanya kasus Gugatan dari para Konsumen karena sampai detik ini belum ada perkembangan perihal serah terima untuk memperjuangkan supaya uang konsumen bisa di kembalikan . Oleh sebab itu pemilihan lokasi sangat di utamakan oleh pelanggan terutama penyewa apartment harian .

Dari analisis dan uraian diatas maka penulis mencoba melakukan penelitian ini dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI ,LOKASI, DAN PELAYANAN TERHADAP REVISIT INTENTION (STUDI KASUS APARTMENT TANGLIN)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap revisit intention di Apartment Tanglin?
2. Apakah promosi berpengaruh terhadap revisit intention di Apartment Tanglin ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap revisit intention di Apartment Tanglin ?
4. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap revisit intention di Apartment Tanglin?
5. Apakah harga,promosi,lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap revisit intention di Apartment Tanglin ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah diatas, maka penelitian ini terutama bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap revisit intention .
2. Untuk menganalisis pengaruh promosi terhadap revisit intention
3. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap revisit intention .
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap revisit intention .
5. Untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, lokasi, dan pelayanan terhadap revisit intention.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan berkontribusi terhadap penelitian-penelitian berikutnya, terlebih pada penelitian yang berfokus pada variabel keputusan pembelian sebagai variabel terikat/dependen, dan dengan variabel bebas/independen yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berikut adalah beberapa contoh manfaat teoritis untuk suatu variabel

Manfaat Teoritis untuk Variabel

1. Pemahaman yang lebih baik: Variabel dapat membantu memahami fenomena atau masalah dengan lebih baik, sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan.
2. Prediksi dan peramalan: Variabel dapat membantu memprediksi dan meramalkan hasil atau konsekuensi dari suatu tindakan atau kejadian.
3. Pengembangan konsep baru: Variabel dapat membantu mengembangkan konsep baru dan memperluas pengetahuan di bidang tertentu.
4. Pengujian hipotesis: Variabel dapat membantu menguji hipotesis dan memvalidasi atau menolaknya.
5. Pengembangan strategi: Variabel dapat membantu mengembangkan strategi dan rencana tindakan untuk mencapai tujuan tertentu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi terkait Harga, Lokasi dan Pelayanan yang diterapkan pada bidang Properti Apartment Tanglin Surabaya, sehingga

penelitian ini dapat dijadikan referensi/masukan bagi pelaku investor property di masa yang akan datang.

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi terkait Harga, Lokasi, dan Pelayanan: Penelitian ini dapat memberikan informasi yang akurat dan terkini tentang harga, lokasi, dan pelayanan yang diterapkan pada bidang Properti Apartment Tanglin Surabaya.
2. Referensi bagi pelaku investor property: Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau masukan bagi pelaku investor property di masa yang akan datang, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan efektif.
3. Membantu meningkatkan kualitas pelayanan: Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan yang diterapkan pada bidang Properti Apartment Tanglin Surabaya, penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas: Hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan property.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini menetapkan beberapa batasan agar penelitian lebih terfokus pada apa yang akan diteliti, batasan-batasan tersebut meliputi :

1. Obyek yang akan diteliti hanya dilakukan pada responden yang menjadi penyewa di apartment tanglin, maka apabila ada penelitian yang sama pada universitas/kota atau obyek yang lain tidak ada hubungannya dengan penelitian ini.
2. Pada penelitian ini akan meneliti variabel terikat (dependen) yaitu Revisit Intention dan empat variabel bebas (independen) yaitu Harga, Promosi, Lokasi, dan Pelayanan, maka dari itu jika keputusan pembelian dapat diukur menggunakan variabel lain tidak dibahas dalam penelitian ini.