

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada masa Romawi telah muncul rumah-rumah penginapan yang disebut “mansiones” di sepanjang jalan-jalan utama kota yang disewakan untuk para pelancong. Mansiones sendiri berarti flat. Antara satu mansiones dengan mansiones lainnya biasanya berjarak hingga puluhan kilometer. Pada masa-masa selanjutnya, ketika bepergian jauh semakin banyak dilakukan orang, khususnya untuk kegiatan dagang, ziarah, maupun aktivitas militer, rumah-rumah penginapan pun semakin banyak didirikan.

Di sepanjang jalur-jalur perdagangan dunia dan kota-kota kuno, seperti Yerusalem, Baghdad, Makkah, Cordoba, Roma, maupun Konstantinopel, ada banyak penginapan yang didirikan. Perbatasan antara Barat dan Timur dalam Perang Salib (dimulai 1096 M) berperan penting dalam melahirkan kota-kota baru di sepanjang Asia Kecil, yaitu wilayah Turki yang memanjang ke Syiria dan akhirnya Palestina. Di sepanjang jalur ini, ada banyak penginapan yang diperuntukkan bagi para prajurit dan para peziarah yang ingin berkunjung ke Palestina. Bahkan, pada Abad Pertengahan, kehadiran rumah-rumah penginapan ini mendapat dukungan dari otoritas gereja untuk kepentingan para peziarah.

Pada perkembangan selanjutnya, yaitu setelah Abad Pertengahan, rumah-rumah penginapan tidak hanya menyediakan fasilitas penginapan, tetapi juga mulai melengkapinya dengan fasilitas pendukung lainnya, semacam bar, salon, dan kedai makanan. Jumlah kamar pun mulai diperbanyak hingga mencapai

puluhan. Inilah yang kemudian menjadi cikal bakal lahirnya hotel dalam makna sebenarnya, yaitu gedung tempat singgah yang menyediakan fasilitas lengkap.

Pada abad ke-18, di kota-kota besar Eropa dan Amerika, mulai bermunculan hotel-hotel yang menjadi awal lahirnya hotel-hotel modern. Hotel Covent Garden yang didirikan tahun 1774, selain memiliki fasilitas lengkap untuk zamannya dan jumlah kamar yang banyak, letak hotel ini berdampingan langsung dengan bioskop dekat Westminster di London. Ada pula City Hotel di New York dengan kapasitas 170 kamar yang didirikan pada 1794.

Industri perhotelan berkembang pesat pada abad ke-19. Hotel-hotel modern mulai didirikan di banyak kota besar, seperti London, Paris, New York, Boston, San Fransisco, dan lainnya. Para pengelola hotel-hotel ini tidak hanya menawarkan paket pelayanan tempat tinggal sementara, tetapi juga mulai menyediakan tempat pertemuan dan konferensi beserta perangkat teknologi terbaru, seperti telepon dan televisi. Bahkan, pada akhir abad ke-19, muncul hotel-hotel dengan label khusus, misalkan hotel untuk business travellers, contohnya Ellsworth Milton Statler Hotel di New York yang didirikan tahun 1880. Hotel ini pun merupakan chain hotel alias jaringan hotel pertama di dunia. Hotel mewah mulai bermunculan, Hotel Waldorf-Astoria (didirikan tahun 1896) di New York dan The Brown Palace di Denver, Colorado. Keduanya termasuk hotel dengan tingkat kunjungan tertinggi di Amerika pada masa itu.

Pada abad ke-20, khususnya setelah berakhirnya Perang Dunia I, jumlah hotel semakin meningkat seiring perkembangan alat-alat transportasi massal dan berkembangnya bisnis travel. Hotel-hotel baru ini banyak didirikan di sekitar

pusat-pusat bisnis. Hal lain yang turut mempengaruhi perkembangan industri hotel adalah berkembangnya dunia pariwisata yang kemudian melahirkan hotel-hotel resort yang menawarkan paket penginapan sekaligus akomodasi. Pada masa ini, sejak tahun 1920-an, sekolah-sekolah perhotelan pun mulai bermunculan di banyak tempat. Pada masa berlangsungnya Perang Dunia ke-2, dan masa-masa sesudahnya, bisnis perhotelan berkembang pesat. Akan tetapi, pada masa itu hampir tidak ada hotel baru yang dibangun.

Para pengelola lebih memilih untuk mengembangkan hotel yang ada, baik dari segi fasilitas, kualitas pelayanan, dan manajemen, termasuk berpindahnya kepemilikan hotel dari pribadi ke dalam sebuah korporasi. Dalam perkembangan selanjutnya, industri hotel-hotel besar di Amerika mulai melebarkan sayapnya ke luar negeri dengan menggunakan sistem franchise. Lahirlah jaringan hotel-hotel besar di bawah sebuah korporasi besar, seperti Hilton, Hyatt, JW Marriots, dan sebagainya.

Di Indonesia, Hotel Indonesia adalah hotel bintang 5 pertama yang dibangun di Jakarta. Hotel ini diresmikan pada tanggal 5 Agustus 1962 oleh Presiden RI Pertama Soekarno untuk menyambut Asian Games IV tahun 1962. Bangunan Hotel Indonesia dirancang oleh arsitek Abel Sorensen dan Istrinya Wendy dari Amerika Serikat. Saat ini Hotel Indonesia telah mengalami pemugaran dan berubah nama menjadi Hotel Indonesia Kempinski.

Melanjutkan pembangunan Hotel Indonesia dan Sejak semakin terkenalnya nama Bali di dunia Internasional, maka Pada tahun 1963, dibangun pula Hotel Bali Beach yang merupakan hotel tertinggi di Bali karena setelahnya

tidak ada lagi hotel dibali yang lebih tinggi dari empat lantai, menyusul diresmikannya Pelabuhan Udara Ngurah Rai sebagai pelabuhan internasional, tiga tahun berselang.

Bisa dikatakan bahwa perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Ini bisa dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Memang selama ini Jakarta, Yogyakarta dan Bali menjadi barometer pariwisata namun sebenarnya banyak wilayah di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pariwisata yang terbilang pesat seperti Sulawesi Utara, Papua, dan beberapa wilayah lainnya juga telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam bidang pariwisata. Banyaknya investor yang melakukan penetrasi dengan membangun hotel berjejar juga bisa menjadi indikator bersama dengan tingkat hunian masing-masing hotel tersebut.

Secara umum bisa dikatakan bahwa tingkat hunian untuk hotel kelas ekonomi berada di kisaran 70% dan untuk kelas menengah berada di kisaran 80%. Angka ini bukan hanya didorong oleh jumlah wisatawan baik nusantara maupun mancanegara namun juga karena dukungan pemerintah setempat yang menyelenggarakan beberapa event di hotel tersebut seperti seminar, rapat, dan kegiatan MICE lainnya.

Sumatera sebagai provinsi yang sedang berkembang di Indonesia, menjadikannya sebagai provinsi yang banyak di kunjungi pengunjung domestik maupun internasional. Selain disebabkan oleh perkembangan industri dan

ekonomi, Sumatera Utara juga memiliki banyak objek wisata seperti Danau Toba, Air Terjun Dwi Warna, Pulau Samosir, Rumah Tjong A Fie, Gunung Sibayak, Pulau Nias, dan masih banyak lagi. Ini menjadikan Sumatera Utara sebagai provinsi yang banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun internasional.

Selain wisatawan, Sumatera Utara banyak di kunjungi oleh pebisnis dari domestik maupun luar negeri. Dapat dilihat dari banyaknya proyek pembangunan infrastruktur yang sedang dikerjakan beberapa tahun terakhir ini, menyebabkan banyaknya orang-orang yang datang dari luar Medan untuk melakukan kegiatan bisnis.

Hal-hal yang dijelaskan diatas menyebabkan berkembangnya bisnis perhotelan di Sumatera Utara, sejauh ini Sumatera Utara memiliki sekitar 700 hotel dari berbagai kelas, dari kelas Melati hingga Bintang 5, berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik yang diperbaharui pada tahun 2018. Dengan kota Medan sebagai ibukota di Sumatera Utara, menjadikannya sebagai salah satu destinasi dinas yang paling sering dikunjungi di Sumatera Utara. Di kota Medan, terdapat sekitar 170 hotel dari berbagai kelas. Salah satunya adalah Aryaduta Medan, yang menjadi tempat penulis akan melakukan penelitian.

Aryaduta Medan adalah sebuah hotel berbintang lima di Medan yang mulai beroperasi sejak tahun 2007, dengan total 195 kamar, 8 *meeting room*, dan 1 restoran dengan beberapa *outlet*. Beralamat di Jalan Kapten Maulana Lubis No. 8, kamar yang tersedia ada dari tipe *Deluxe, Premier Deluxe, Grand Deluxe, Pool Terrace, Junior Suite, Executive Suite, Business Suite*, dan *Aryaduta Suite*. Untuk

fasilitas yang tersedia, Aryaduta Medan menyediakan layanan *conciierge* 24 jam, *in-house Fitness Center*, *Courtyard Pool*, *Free Wi-Fi*. Semua fasilitas tersebut dapat dinikmati dengan gratis oleh setiap tamu yang menginap di Aryaduta Medan. Sedangkan untuk fasilitas berbayar Aryaduta Medan ada layanan *laundry*, *in-room massage*, ruangan rapat (*meeting room*), dan layanan sewa mobil.

Salah satu fasilitas unggulan Aryaduta Medan adalah *Courtyard Pool*, yang memiliki view yang bagus, selain itu ada juga kamar yang memiliki akses langsung ke kolam renang, yaitu tipe *Pool Terrace*. *Pool Terrace* sesuai namanya memiliki teras diluar kamar, dan mempunyai akses langsung ke kolam renang, membuatnya menjadi kamar favorit di Aryaduta Medan. Selain itu, selain di Aryaduta Medan, kamar sejenis *Pool Terrace* tidak terdapat di hotel kompetitor lainnya.

Untuk kompetitor, Aryaduta Medan bersaing secara langsung dengan beberapa hotel ternama, seperti Grand Aston City Hall, Cambridge Hotel, Hotel Santika Premiere Dyandra, dan Grand Mercure. Biasanya hotel tersebut disebut *direct competitor* , ini di lihat dari kelas hotel, harga dan lokasi hotel yang semuanya berada di dekat Aryaduta Medan.

Grand Aston City Hall adalah sebuah hotel berbintang lima di Medan yang beralamat di Jl. Balai Kota No. 1 Medan, berdiri sejak tahun 2008, dengan total 250 kamar, 10 *meeting room*, dan 3 restoran. Kamar yang tersedia ada dari tipe *Deluxe*, *Premier Deluxe*, *Junior Suite*, *Aston Suite*, dan *Apartment Room*. Untuk fasilitas yang tersedia, *Grand Aston City Hall Medan* menyediakan layanan

conciierge 24 jam, Gym, Spa, Swimming Pool, Free Wi-Fi, Cssiavera Lounge, Empress Chinese Restaurant.

Hotel Santika Premiere Dyandra, terletak di Jl Kapten Maulana Lubis No. 7 Medan, telah berdiri sejak tahun 2012. Hotel tersebut memiliki 324 kamar , dengan tipe dari *Superior, Deluxe Room, Premiere Room, Premiere Suite Room, Executive Suite, dan Santika Suite*. Fasilitas yang dimiliki hotel ini adalah *Swimming Pool, Gym, Spa, dan Business Center*. Salah satu keunggulan hotel ini adalah jumlah kamar yang banyak dan selain itu, hotel ini memiliki 17 ruangan rapat dan menjadi salah satu *Convention* terbesar yang ada di kota Medan.

Harga kamar hotel bintang 4 hingga 5 di Medan biasanya berkisar antara Rp 700.000 sampai dengan Rp 900.000 per kamar per malamnya, untuk tipe kamar terendah. Fakta ini menyatakan kemampuan beli jasa perhotelan di kota Medan yang berada di bawah Rp 1.000.000 per kamar per malam.

Harga kamar pada hotel biasanya dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

1. *BAR (Best Available Rate)* : Harga yang biasanya dikenal juga dengan *Best Rate Guaranteed*, adalah harga yang ditawarkan hotel berdasarkan pada tingkat hunian pada hotel. Biasanya, semakin tinggi tingkat hunian hotel, maka semakin tinggi harga yang akan di tawarkan. Harga ini biasanya ditawarkan kepada tamu *FIT (Free Independent Travellers)*, yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan secara individual dan biasanya melakukan reservasi secara langsung ke hotel. *Best Available Rate* biasanya tidak tetap, dikarenakan tingkat hunian yang pastinya berbeda dari satu waktu ke waktu lain.

Tabel 1.1
Harga BAR (*Best Available Rate*) Aryaduta Medan

Room Type	++	Net	BAR 1	BAR 2	BAR 3
Deluxe Room	1.500.000	1.815.000	798.600	871.200	973.800
Premier Deluxe	1.700.000	2.057.000	920.600	993.200	1.095.800
Grand Deluxe	1.850.000	2.238.500	1.106.600	1.179.200	1.281.800
Business Deluxe	2.000.000	2.420.000	1.246.600	1.319.200	1.421.800
Pool Terrace	2.300.000	2.783.000	1.428.600	1.501.200	1.603.800
Junior Suite	2.440.000	2.952.400	1.563.600	1.636.200	1.738.800
Executive Suite	2.620.000	3.170.200	1.766.600	1.839.200	1.941.800
Business Suite	4.620.000	5.590.200	3.476.600	3.549.200	3.651.800
Aryaduta Suite	8.620.000	10.430.200	5.996.600	6.069.200	6.171.800
Room Type	BAR 4	BAR 5	BAR 6	BAR 7	
Deluxe Room	1.125.050	1.225.470	1.335.890	1.436.310	
Premier Deluxe	1.247.050	1.347.470	1.457.890	1.558.310	
Grand Deluxe	1.433.050	1.533.470	1.643.890	1.744.310	
Business Deluxe	1.573.050	1.673.470	1.783.890	1.884.310	
Pool Terrace	1.755.050	1.855.470	1.965.890	2.066.310	
Junior Suite	1.890.050	1.990.470	2.100.890	2.201.310	
Executive Suite	2.093.050	2.193.470	2.303.890	2.404.310	
Business Suite	3.803.050	3.903.470	4.013.890	4.114.310	
Aryaduta Suite	6.323.050	6.423.470	6.533.890	6.634.310	

Sumber : Aryaduta Medan, 2019

2. *Corporate Rate* : Harga ini ditawarkan kepada perusahaan-perusahaan yang ingin bekerja sama dengan Aryaduta dengan menandatangani suatu kontrak. Harga kontrak tidak dipengaruhi dengan tingkat hunian, cenderung stabil. Akan tetapi, biasanya Aryaduta Medan menentukan syarat untuk biaya tambahan atau meniadakan harga kontrak pada musim ramai atau *high season* seperti *Cheng Beng*, dan malam tahun baru. *Corporate rate* biasanya berlaku untuk 1 tahun.

Tabel 1.2
Harga Corporate Rate Aryaduta Medan

Room Type	CORA 1	CORA 2	CORA 3	
Deluxe Room	650.000	680.000	690.000	
Premier Deluxe	772.000	805.000	812.000	
Grand Deluxe	958.000	988.000	998.000	
Business Deluxe	1.098.000	1.128.000	1.138.000	
Pool Terrace	1.280.000	1.310.000	1.320.000	
Junior Suite	1.415.000	1.445.000	1.455.000	
Executive Suite	1.618.000	1.648.000	1.658.000	
Business Suite	3.328.000	3.358.000	3.368.000	
Aryaduta Suite	5.848.000	5.878.000	5.888.000	
Room Type	CORB 1	CORB 2	CORB 3	
Deluxe Room	700.000	720.000	740.000	
Premier Deluxe	822.000	842.000	862.000	
Grand Deluxe	1.008.000	1.028.000	1.048.000	
Business Deluxe	1.148.000	1.168.000	1.188.000	
Pool Terrace	1.330.000	1.350.000	1.370.000	
Junior Suite	1.465.000	1.485.000	1.505.000	
Executive Suite	1.668.000	1.688.000	1.708.000	
Business Suite	3.378.000	3.398.000	3.418.000	
Aryaduta Suite	5.898.000	5.918.000	5.938.000	
Room Type	CORC 1	CORC 2	CORC 3	CORC 4
Deluxe Room	760.000	785.000	810.000	835.000
Premier Deluxe	882.000	907.000	932.000	957.000
Grand Deluxe	1.068.000	1.093.000	1.118.000	1.143.000
Business Deluxe	1.208.000	1.233.000	1.258.000	1.283.000
Pool Terrace	1.390.000	1.415.000	1.440.000	1.465.000
Junior Suite	1.525.000	1.550.000	1.575.000	1.600.000
Executive Suite	1.728.000	1.753.000	1.778.000	1.803.000
Business Suite	3.438.000	3.463.000	3.488.000	3.513.000
Aryaduta Suite	5.958.000	5.983.000	6.008.000	6.033.000

Sumber : Aryaduta Medan, 2019

3. *Group Rate* : Atau yang biasanya dikenal juga dengan istilah *Ad-Hoc Rate*. Harga ini biasanya ditawarkan kepada perusahaan yang memerlukan kamar paling sedikit 10 kamar, dan harganya biasanya dibawah *Corporate Rate*. Berbeda dengan *Corporate Rate*, *Group Rate* biasanya berlaku hanya untuk 1 kali periode menginap, dan harus disertai dengan kontrak kerja sama yang ditanda tangani pihak hotel dan perusahaan tersebut.

4. Harga *E-Commerce (Online Travel Agent)* : Harga ini adalah harga yang dipasang pada laman *online* penjualan kamar seperti Agoda, Traveloka, *Booking.com*, dll. Harga ini biasanya tidak tetap dan mengalami fluktuasi tersering dibanding jenis harga yang sebelumnya dijelaskan. Faktor yang dapat mempengaruhi fluktuasinya adalah tingkat hunian hotel dan tingkat hunian di kota Medan.

Harga kamar Aryaduta Medan pada kategori kamar paling standar (*Deluxe Room*) adalah pada kisaran Rp 700.000 sampai Rp 800.000 Nett. Harga tersebut termasuk rendah apabila dibandingkan dengan hotel bintang 5 lainnya yaitu Grand Aston City Hall, JW Marriott, dan Adimulia yang berkisar antara Rp 800.000 sampai Rp 1.000.000 net. Hal ini menyebabkan Aryaduta Medan banyak dipilih oleh tamu sebagai destinasi hotel bintang lima dengan harga terjangkau. Hal ini menjadikan Aryaduta Medan sebagai hotel dengan harga kamar yang terjangkau bagi tamu.

Dalam menjual kamar, hotel-hotel pada saat ini umumnya telah mendaftarkan hotel pada *Online Travel Agent*. Peneliti melihat kuatnya persaingan bisnis yang ada dengan banyaknya pelaku bisnis perhotelan kini, termasuk juga jarak antara kompetitor yang tidak begitu jauh satu sama lain. Hal ini membuat Aryaduta Medan harus meningkatkan kualitas dalam berbagai aspek, yaitu produk dan fasilitas. Aryaduta Medan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan, dan yang dijual adalah berupa jasa penginapan (kamar) dan makanan (restoran).

Tabel 1.3
Harga Produk Aryaduta Medan

Jenis Produk	Harga / Pax
<i>The Kitchen Weekend Buffet</i>	Rp 240.548,-
<i>Banquet Half Day Meeting</i>	Rp 250.000,-
<i>Banquet Full Day Meeting</i>	Rp 320.000,-
<i>Banquet Full Board Meeting</i>	Rp 500.000,-
<i>Residential Full Board Meeting (Twin Share)</i>	Rp 900.000,-
<i>Residential Full Board Meeting (Single Share)</i>	Rp 1.350.000,-
<i>Coffee Break</i>	Rp 120.000,-
<i>Lunch / Dinner</i>	Rp 200.000,-

Sumber : Aryaduta Medan, 2019

Pada saat ini, dapat dikatakan hampir 30% dari kamar yang dipenuhi setiap malamnya adalah berasal dari *E-commerce* yang dijalankan oleh Aryaduta Medan, contohnya seperti Agoda, Traveloka, Aryaduta *Website*, dll. Dan sangat mudah untuk memberikan ulasan pada hotel yang kita kunjungi di laman *Online Travel Agent*. Pada saat ini, biasanya calon tamu akan mencari hotel dengan Rating yang bagus pada laman *Online Travel Agent*.

Online Customer Review merupakan bagian dari *Electronic Word of Mouth (eWOM)*, yaitu merupakan pendapat langsung dari seseorang dan bukan sebuah iklan. Review adalah salah satu dari beberapa faktor yang menentukan keputusan pembelian seseorang, menunjukkan bahwa orang dapat mengambil jumlah review sebagai indikator popularitas produk atau nilai dari suatu produk yang akan mempengaruhi kemauan untuk membeli suatu produk. Dalam hal ini, penting sekali bagi Aryaduta Medan untuk tetap mempertahankan rating yang bagus pada *Online Travel Agent* dengan cara mempertahankan kualitas produk dan jasa kepada tamu.

Aryaduta Medan biasa mendapatkan *review* dari tamu dari Traveloka, Agoda, Pegipegi, dan masih banyak lagi. Tamu yang telah menginap akan member nilai kepuasan dari berbagai aspek seperti pelayanan, kebersihan, fasilitas, harga,dll. Dari *review*, Aryaduta Medan dapat mengetahui kekurangannya agar dapat melayani tamu dengan lebih baik lagi. Bukan hanya Aryaduta, para *direct competitor*nya pun memperhatikan kepuasan tamu dari *review-review* yang diperoleh dari *Online Travel Agent*. Dalam mengukur tingkat *review* tersebut, Aryaduta Medan dan sejumlah hotel di Medan menggunakan *Review Pro*, yaitu suatu situs yang mengumpulkan semua *review* yang dikirimkan pada semua tamu yang menginap di hotel. Angka yang dihasilkan oleh *Review Pro* disebut *Global Review Index*, yang diartikan sebagai angka *review* yang diberikan konsumen terhadap hotel, dapat dikatakan juga sebagai reputasi hotel tersebut.

Terhitung dari tahun 2016 hingga 2018, *Global Review Index* Aryaduta Medan pada *Review Pro* adalah 88,9%. Angka tersebut termasuk angka yang cukup baik karena Aryaduta Medan mendapat peringkat nomor 3 dibanding para kompetitornya. Berikut akan ditampilkan *Global Review Index* pada Gambar 1.1.



Sumber : Aryaduta Medan, 2019

Gambar 1.1
Global Review Index Aryaduta Medan 2018

Tingkat hunian kamar (*occupancy*) adalah presentase dari kamar yang terisi atau yang tersewakan kepada tamu dibandingkan dengan jumlah keseluruhan kamar yang ada disewakan yang diperhitungkan dalam jangka waktu dari hari, bulanan, atau tahunan. Dalam kompetisi kepenghunian (*occupancy*) persaingan akan memperkirakan kinerja operasi bulanan atau tahunan hotel. Kinerja dapat di ukur dari segi hunian persen dan tarif kamar rata-rata hunian.

Tabel 1.4
Data Tingkat Hunian dan Pendapatan Aryaduta Medan 2014-2018

Tahun	Tingkat Hunian	Revenue
2014	71,35%	Rp 30.267.840.859
2015	71,75%	Rp 31.600.987.235
2016	74,70%	Rp 32.977.357.586
2017	80,5%	Rp 34.612.585.233
2018	87,7%	Rp 38.795.851.645

Sumber : Aryaduta Medan, 2019

Dalam data yang tersaji diatas, dapat dilihat bahwa secara garis besar, tingkat hunian hotel selama 5 tahun terakhir mengalami kenaikan, begitu pula pada pendapatan kamar hotel.

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul skripsi: **“PENGARUH HARGA, *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT HUNIAN DI PT. KARYA CIPTA PESONA (ARYADUTA MEDAN)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, disinyalir tingkat hunianmeningkat dipengaruhi faktor-faktor:

1. Harga kamar Aryaduta Medan yang terjangkau bagi tamu.
2. Tingkat *Online Customer Review* Aryaduta Medan yang baik di *Review Pro*
3. Fasilitas Aryaduta Medan yang unggul.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah Harga (X_1), *Online Customer Review* (X_2), Fasilitas (X_3), dan Tingkat Hunian (Y), pengambilan data dilakukan di Aryaduta Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan, maka menjadi permasalahan dalam penelitian ini:

1. Apakah ada pengaruh Harga terhadap Tingkat Hunian di Aryaduta Medan?

2. Apakah ada pengaruh *Online Customer Review* terhadap Tingkat Hunian di Aryaduta Medan?
3. Apakah ada Pengaruh Fasilitas terhadap Tingkat Hunian di Aryaduta Medan?
4. Apakah ada pengaruh Harga, *Online Customer Review*, dan Fasilitas terhadap Tingkat Hunian di Aryaduta Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Tingkat Hunian Aryaduta Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Online Customer Review* terhadap Tingkat Hunian Aryaduta Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Tingkat Hunian Aryaduta Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Harga, *Online Customer Review*, dan Fasilitas terhadap Tingkat Hunian Aryaduta Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1. Untuk perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengevaluasi program kegiatan pemasaran melalui strategi pemasaran dalam menarik serta menciptakan keputusan pembelian.

2. Untuk akademik

Diharapkan dapat berguna untuk menjadibahan acuan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh siapa yang ingin mengkaji persoalan yang relevan dengan hasil penelitian ini, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat. Selain itu diharapkan tulisan ini dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.