

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan usaha di Indonesia menghadapi perkembangan yang cukup cepat setiap tahunnya dan ditandai dengan munculnya berbagai usaha bisnis. Perkembangan bisnis yang semakin tinggi berdampak pada ketatnya persaingan antara para pebisnis. Pebisnis tersebut melaksanakan berbagai cara dan inovasi yang ditampilkan dalam produk atau jasa yang ditawarkan untuk merebut *market share* dan *new market*. Perusahaan perlu berupaya untuk memutuskan cara yang tepat agar dapat bertahan dan mencapai tujuannya. Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar berkesan bagi konsumen, semisal menciptakan nama baik perusahaan dan membantu reputasi perusahaan yang baik dimata konsumen, bagaimana perusahaan menetapkan harga yang kompetitif, memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan konsumen dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

Begitu pula yang terjadi pada perkembangan usaha layanan jasa penyewaan perlengkapan yang menawarkan produk-produk seperti tenda, panggung dan alat pesta yang juga meningkat. Masyarakat Indonesia identik dengan suka mengadakan acara dari kelahiran seseorang hingga akhir kehidupannya seseorang. Pengguna jasa tersebut biasanya menggelar berbagai acara seperti pesta pernikahan, aqiqah, perpisahan sekolah, konser musik, kegiatan hari besar keagamaan dan acara lainnya. Namun, berbeda dengan masyarakat yang tinggal di kota dan di desa. Di kota-kota besar, acara seperti pernikahan, perpisahan sekolah bahkan acara musik banyak digelar disebuah gedung tertentu. Sehingga, pemilik jasa penyewaan tenda hanya perlu mendekorasi gedung tersebut. Lain halnya dengan masyarakat yang ada di desa, ketersediaan gedung untuk acara pesta pernikahan dan acara lainnya masih sangat minim. Sehingga, usaha ini sangat membantu dan dibutuhkan oleh masyarakat yang tinggal di desa untuk menggelar sebuah acara. Maka tak heran, banyak pengusaha yang mendirikan usaha penyewaan tenda ini.

Bondowoso adalah daerah yang terletak di Jawa Timur dengan jumlah 107.629 usaha atau perusahaan non pertanian yang dikelompokkan dalam 15 kategori lapangan usaha sesuai dengan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) 2015. Kategori usaha berupa aktivitas penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi, ketenagakerjaan, agen perjalanan dan penunjang usaha lainnya berjumlah 1.048 usaha dengan distribusi 0,97%. Kontribusi jasa tersebut memiliki kontribusi bagi Kabupaten Bondowoso dengan meningkatnya Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Bondowoso. Berikut ini adalah tabel PDRB Kabupaten Bondowoso tahun 2014-2018.

Tabel 1.1
 Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Bondowoso Atas Dasar Harga Berlaku
 Menurut Lapangan Usaha Kategori Jasa Perusahaan (Juta Rupiah), 2014-2018

Tahun	PDRB
2014	46.775,2
2015	52.423,6
2016	57.657,1
2017	63.250,8
2018	70.748,3

Sumber : BPS Kabupaten Bondowoso

Selain jasa persewaan berkontribusi dalam meningkatkan PDRB Kabupaten Bondowoso, jasa tersebut juga memiliki kontribusi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Bondowoso. Berikut ini adalah diagram pertumbuhan ekonomi Bondowoso tahun 2014-2018.



Gambar 1.1 Diagram Pertumbuhan Ekonomi Jasa Perusahaan Kab.Bondowoso

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa pertumbuhan ekonomi di Bondowoso pada kategori jasa perusahaan cenderung mengalami peningkatan. Pada tahun 2014, pertumbuhan ekonomi kategori jasa perusahaan yakni sebesar 3,5%. Peningkatan sebesar 6,6% terjadi pada tahun 2015. Namun, terjadi penurunan presentase sebesar 5,1%. pada tahun 2016. Pertumbuhan ekonomi kategori jasa perusahaan selanjutnya mengalami peningkatan presentase pada tahun 2017 dan 2018 yakni masing-masing sebesar 5,6% dan 6,5%.

Peningkatan pertumbuhan ekonomi tersebut juga turut didukung oleh salah satu usaha penyewaan tenda dan alat pesta Dina Dini yang terletak di Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso. Persewaan tenda dan alat pesta yang didirikan sejak tahun 2005 ini merupakan penyedia layanan jasa berupa persewaan tenda dan

alat pesta untuk berbagai kalangan, baik dari masyarakat kalangan menengah keatas maupun masyarakat kalangan menengah kebawah. Usaha ini membantu masyarakat untuk menggelar acara seperti kepentingan pesta pernikahan, pertemuan-pertemuan, acara keagamaan, panggung-panggung musik dan keperluan lain yang berkaitan dengan ketentuan kerja sama sewa menyewa.

Selain usaha tenda dan alat pesta Dina Dini saja yang berkontribusi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bondowoso, tetapi khususnya di daerah Tamanan terdapat tiga jenis usaha yang sama yakni di bidang persewaan tenda diantaranya adalah Andalan Jaya, SAS Tenda dan EJG Kemuning Persewaan Tenda. Berikut ini merupakan jumlah konsumen yang menggunakan jasa dari keempat usaha persewaan tenda di Tamanan Bondowoso sejak bulan Januari sampai dengan September 2019 :

Tabel 1.2

Jumlah Penyewa pada Persewaan Tenda di Tamanan, Bondowoso pada Januari-September 2019

No	Nama Usaha	Jumlah Penyewa	Presentase
1	Persewaan Tenda Dina Dini	144	25,8%
2	Persewaan Tenda Andalan Jaya	152	27,2%
3	SAS Tenda	137	24,5%
4	Persewaan Tenda EJG Kemuning	125	22,4%
Jumlah		558	100%

Sumber : Persewaan Tenda Dina Dini (2020), Persewaan Tenda Andalan Jaya (2020), SAS Tenda (2020), Persewaan Tenda EJG Kemuning (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah penyewa pada persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini memiliki presentase sebesar 25,8% yang lebih rendah dibandingkan dengan persewaan tenda Andalan Jaya yakni sebesar 27,2%. Hal ini menandakan bahwa pada usaha yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh persewaan tenda Dina Dini dapat dikatakan belum cukup baik dibandingkan dengan pesaingnya. Tidak hanya kualitas pelayanan, terdapat faktor lain seperti harga karena harga merupakan faktor terpenting seorang konsumen untuk memutuskan pembelian atau menggunakan jasa. Apabila kualitas pelayanan yang baik dan harga yang ditentukan kompetitif maka akan berdampak pada kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa tersebut yang nantinya juga akan menimbulkan rasa loyal konsumen. Perbandingan presentase jumlah penyewa pada persewaan tenda menjadi bahan kajian bagi persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini agar dapat bersaing dengan pesaing yang memiliki usaha sejenis dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dan harga yang sesuai dapat mengakibatkan konsumen berpindah dari usaha satu ke usaha lainnya. Oleh karena itu, agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini perlu melakukan upaya-upaya,

yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas baik serta menetapkan harga yang relatif bersaing agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen yang nantinya akan berdampak pada loyalitas dibenak mereka.

Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen dapat berdampak bagi loyalitas pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik dan harga yang ditetapkan sesuai, maka akan memuaskan konsumen sehingga tertarik untuk menggunakan produk atau jasa. Observasi Alexandra (2017) membuktikan bahwa kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dari Sanjaya (2016) dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien baik secara parsial maupun simultan berdasarkan penelitian Arianto (2017). Observasi oleh Maskur (2016), membuktikan variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan semuanya berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2019) menjelaskan secara simultan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, citra perusahaan, perilaku memilih, persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Peneliti tertarik untuk meneliti dampak dari kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini berdasarkan penjelasan diatas. Oleh karena itu, peneliti menentukan judul “Tinjauan Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Persewaan Tenda dan Alat Pesta Dina Dini di Kabupaten Bondowoso”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini?
2. Apakah harga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini?
3. Apakah kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini.
2. Mengetahui dan menguji pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini.

3. Mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa persewaan tenda dan alat pesta Dina Dini.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk mengembangkan wawasan pembaca khususnya di bidang manajemen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti dalam praktik di bidang manajemen pemasaran yakni kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan secara optimal serta menambah ilmu dalam menggunakan *software computer*.

- b. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sebagai pembanding bagi penelitian sejenis dalam penelitian manajemen serta berguna dalam menambah informasi.

- c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi perusahaan terkait kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Selain itu, informasi yang diperoleh dapat dijadikan acuan yang akan diterapkan pada jasa persewaan tenda.