

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Olahraga mulai menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Hal ini disebabkan karena adanya tren gaya hidup sehat yang saat ini sudah mulai berkembang di masyarakat. Tanpa disadari, setiap orang membutuhkan olahraga sebagai kebutuhan hidup sehari-hari. Olahraga adalah proses sistematis yang berupa segala kegiatan atau usaha yang dapat mendorong mengembangkan, dan membina potensi-potensi jasmaniah dan rohaniah seseorang sebagai perorangan atau anggota masyarakat dalam bentuk permainan, pertandingan, dan kegiatan jasmani yang intensif untuk memperoleh rekreasi, kemenangan, dan prestasi puncak dalam rangka pembentukan manusia yang sehat, artinya olahraga sebagai alat untuk memelihara dan membina kesehatan, tidak dapat ditinggalkan. Olahraga merupakan alat untuk merangsang pertumbuhan dan perkembangan jasmani, rohani dan sosial.

Salah satu jenis olahraga yang banyak digemari saat ini ialah olahraga futsal. Futsal adalah salah satu olahraga yang digemari di berbagai kalangan masyarakat salah satunya adalah di kawasan Banyuwangi, olahraga futsal yang bisa dilakukan kapan saja tanpa mengenal cuaca karena tempatnya di dalam ruangan. Bagi seseorang yang menyukai olahraga futsal tempat penyewaan lapangan futsal dapat di jadikan tempat menyalurkan hobi dan bakat. Melihat peluang pasar yang menjanjikan, banyak pelaku bisnis di Banyuwangi yang mulai ikut meramaikan dunia olahraga ini, Futsal menjadi salah satu cabang olahraga permainan yang cukup populer dan banyak diminati oleh berbagai kalangan di dunia. Pelaku bisnis harus dituntut untuk berorientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus memberikan harga yang murah, lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai dan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, jika konsumen merasa puas akan suatu tempat dari suatu perusahaan, maka yang umum yang terjadi adalah konsumen akan terus menyewa dan menjadi konsumen perusahaan tersebut. Setiap bisnis jasa atau barang pelayanan adalah bagian yang tidak bisa dihindarkan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja

yang diharapkan . Ada 3 aspek yang mempengaruhi Kepuasan konsumen yaitu, Penetapan harga, Lokasi, dan Kualitas pelayanan. menurut Alma (2002) harga merupakan sebuah nilai yang ditentukan untuk suatu barang maupun jasa yang ditentukan dengan uang. Sedangkan Lokasi juga menjadi prioritas utama bagi perusahaan yang sedang menjalankan usaha. Karena pemilihan tempat yang strategis oleh perusahaan yang sedang berkembang akan menentukan laku atau tidaknya produk atau jasa yang sedang ditawarkan atau dijual. Lokasi perusahaan yang strategis atau menjadi jalan utama bagi masyarakat, mampu menarik minat konsumen lebih banyak karena akses jalan yang sering dilalui dan mudah dijangkau. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan. Hal tersebut sepaham dengan pendapat kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2005) dimana kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik dan didukung dengan strategi penetapan harga yang mampu bersaing (kompetitif) tentunya juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen.

Al Arif (2010) menyatakan bahwa variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen ialah selisih antara apa yang diharapkan dengan apa yang diterima. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah, penetapan harga, kualitas layanan dan lokasi. Melihat dari permainan futsal yang membutuhkan sarana seperti lapangan serta bola dan lain-lain maka para pebisnis mengambil peluang yang ada dengan membuka usaha penyewaan lapangan futsal dengan harga yang bervariasi sesuai dengan kualitas dan kenyamanan yang diberikan. Khususnya di Banyuwangi juga dapat menjadi pertanda tumbuh berkembangnya bisnis saat ini.

Yasra (2016), Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Dan Harga Jersey Di UKM Mirrors Sports Batam Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI), Metode Customer Satisfaction Index (Csi) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas dan harga pada jersey di UKM mirrors sport. Darini (2017), Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis, Metode Importance Performance Analysis (Ipa). Siyamto (2017), Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). widodo (2018), Metode customer

satisfaction index (CSI) untuk mengetahui polas kepuasan pelanggan pada E-commerce model Business to Customer, E-commerce yang dibangun akan menyediakan halaman kuisisioner bagi pelanggan yang nantinya diimplementasikan menggunakan metode Customer Satisfaction Index(CSI).

Tabell.1 Tarif, Fasilitas, dan Pengunjung Selama Bulan Juni – November 2018 Di Macton futsal dan Perdana Futsal yang ada di Banyuwangi.

Tarif						Fasilitas		Pengunjung	
Siang	Sore	Malam	Siang	Sore	Malam	Macton Futsal	Perdana Futsal	Macton Futsal	Perdana Futsal
Macton Futsal			Perdana futsal						
Rp 100.000	Rp 120.000	Rp 130.000	Rp 100.000	Rp 120.000	Rp 130.000	2 lapangan Futsal sintetis	2 lapangan Futsal sintetis	833 Team	869 Team
						Toilet	Toilet		
						Cafe	Wifi		
						Electronic Scoreboard	Papan Skor		
						Kantin	Kantin		
						Tempat Parkir	Tempat parkir luas		
						Gratis Minum	Gratis minum		

Sumber: Macton Futsal dan Perdana Futsal

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dinyatakan bahwa persaingan dalam industri jasa lapangan futsal sangat bersaing dari tarif harga yang di berikan oleh setiap jasa penyewaan lapangan futsal. Setiap jasa penyewaan lapangan futsal mempunyai pengunjung masing-masing, dapat diketahui bahwa pengunjung atau pengguna lapangan futsal selama Bulan Juni – November di Macton Futsal sebanyak 833 Team, sedangkan di perdana futsal sebanyak 869 Team. lapangan Macton futsal di Jajag memberikan fasilitas yang cukup memadai, seperti yang di lakukan oleh Macton Futsal dengan adanya kantin dan Cafe membuat berbeda dengan tempat penyewaan lapangan futsal lainnya.

Persaingan dalam bisnis penyewaan lapangan futsal menjadi semakin berkembang hal ini yang membuat harga penyewaan lapangan menjadi salah satu faktor yang harus di pertimbangkan dengan baik oleh pengelola bisnis. Dengan meningkatkan keinginan konsumen, maka dalam mengambil keputusan para konsumen akan berbeda beda dalam memilih lapangan yang ada. harga, lokasi, dan Kualitas layanan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa seperti ini. Untuk itu perusahaan sebagai produsen harus memberikan layanan yang terbaik kepada setiap konsumennya, harga yang terjangkau, lokasi yang strategis serta fasilitas yang memadai dan melakukan kegiatan pemasaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Karena salah satu persoalan dalam dunia bisnis yang perlu diperhatikan adalah semua hal yang mendorong konsumen agar menyewa lapangan futsal yang ditawarkan oleh perusahaan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memilih “Analisis Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode CSI Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan”. dimana seseorang akan loyal apabila di tempat konsumen itu berinteraksi membeli atau menggunakan jasa dan produk pelayanannya sangat baik, berkualitas dan memuaskan para konsumen yang datang, sedangkan harga yang murah dan sesuai dengan kualitas produk/jasa yang digunakan oleh konsumen itu menentukan untuk pelanggan tersebut loyal atau tidaknya terhadap perusahaan kita. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Lokasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah diperlukan agar permasalahan menjadi lebih jelas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian. Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Apakah pelanggan puas dilihat dari Harga, Lokasi dan Kualitas layanan Macton futsal?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Macton Futsal.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi suatu bahan pertimbangan atau sebagai bahan masukan bagi Macton Futsal dalam menentukan kebijakan perusahaan terhadap harga, lokasi dan kualitas pelayanan.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi strategi bersaing dalam perencanaan usaha, serta sebagai acuan dalam penelitian yang akan datang.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen khususnya mengenai Penetapan Harga, Lokasi, dan kualitas pelayanan untuk mengetahui kepuasan pelangganshingga mampu bersaing dengan penyedia jasa lapangan futsal yang lainnya .

