

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan saat ini dalam era globalisasi yang semakin modern di dunia bisnis, membuat pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar, sehingga secara tidak langsung membuat persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan, bisa kita lihat dengan semakin beragamnya macam-macam jenis barang ataupun jasa yang ditawarkan memberi peluang pada kita untuk memilih produk produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan kita. Dalam kondisi ini menuntut setiap pelaku bisnis untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif dalam bisnisnya agar bisa bersaing secara berkesinambungan dengan pelaku bisnis lain yang berkecimpung di bidang yang sama.

Dewasa ini bisnis sektor jasa telah mengalami peningkatan yang dramatis, hal ini terlihat berkembangnya berbagai jenis jasa, antara lain dalam jasa penyewaan tempat olahraga. Saat ini, olahraga mulai menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Hal ini disebabkan karena adanya tren gaya hidup sehat yang saat ini sudah mulai berkembang, selain itu olahraga juga sebagai sebuah *lifestyle/gaya* hidup dalam masyarakat.

Di kota-kota besar lainnya dan juga Gresik tentunya, banyak sekali olahraga modern yang digemari dan menjadi pilihan untuk dapat memenuhi kebutuhan hasrat akan berolahraga, salah satunya olahraga futsal. Gresik terkenal dengan memiliki hobi futsal yg tinggi, terbukti dengan adanya lapangan-lapangan futsal yang menjamur dimana-mana mulai dari daerah perkotaan sampai ke daerah

pedesaan. Bisa dilihat dari di 3 Kecamatan yang ada di kota Gresik seperti Kecamatan Gresik, Kecamatan Kebomas dan Kecamatan Manyar, sehingga total lapangan futsal yang ada di 3 Kecamatan tersebut sebanyak 9 lapangan futsal. (Sumber: KONI Gresik, Januari 2015).

Salah satu bisnis penyewaan lapangan di Gresik tepatnya di jl.Brotonegoro barat GKB Gresik adalah lapangan futsal Hidayat Futsal *Square*. Desain interiornya terdiri dari 2 lapangan rumput sintetis, locker room, tribun penonton, lapangan bulu tangkis musholla, *café room*, *free wifi* dan *toilet* yang bersih. Sedangkan bagian luar dari Hidayat Futsal *Square* terdapat tempat parkir luas yang tentunya aman dan tempat sangat mudah ditemukan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan dan perkembangan bisnis penyewaan di Hidayat Futsal *Square*. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi pelangganya. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus tetap menjaga dan mempertahankan para konsumennya dengan cara meningkatkan kepuasan pelangganya. Langkah yang ditempuh untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dengan memberikan prioritas yang lebih besar dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Kotler dan Keller (2008) menjelaskan bahwa kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan

tersebut tidak puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang dan puas (Fuad;8;2013).

Kotler dan Keller (2009;143) menyatakan bahwa kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Oleh karena itu, Hidayat Futsal *Square* selalu memperbaiki kualitas produknya, seperti halnya kelembutan lapangan yang terbuat dari rumput sintetis guna kenyamanan pelangganya, selain itu desain dan penampilan lapangan yang berbeda dengan memberikan fasilitas tribun disekeliling lapangan dan cafetaria berfasilitas free wifi yang membuat pelanggan merasa nyaman sehingga ingin berlama-lamaan. Memperbaiki kualitas produk ataupun jasa merupakan tantangan yang penting bagi perusahaan dalam bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas produk yang dilakukan guna memenangkan persaingan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain pengaruh kualitas produk yang diberikan oleh Hidayat Futsal *Square*, kualitas layanan sangatlah penting sebagai pendorong kepuasan konsumen. Ketika kualitas layanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan guna mendatangkan konsumen baru dan mempertahankan pelanggan lama pinda, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelangganya..

Tjiptono (2008:59), “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama mempengaruhi

kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Jadi definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (dalam Prandita dan Iriani;2013). Dalam hal ini kualitas yang diberikan oleh Lapangan futsal hidayat square dengan memberikan fasilitas fisik diantaranya tempat parkir yang memadai, kenyamanan penitipan barang, kemudaham akses dan pelayanan yang mudah dihubungi.

Perusahaan ketika sudah memberikan kualitas produk yang sesuai keinginan dan kualitas layanan yang sesuai harapan konsumennya sudah dipandang cocok, maka konsumen akan bisa mempersepsikan sendiri harganya. Dalam hal ini Hidayat Futsal *Square* harus mempunyai setrategi penetapan harga sehingga menarik perhatian konsumen. Harga yang tepat adalah harga yang sesuai dengan kualitas produk suatu barang dan harga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Menurut Sukotjo dan Radix (2010;219) menyatakan persepsi harga merupakan pengorbanan ekonomis yang dilakukan pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Selain itu harga salah satu faktor penting konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi atau tidak(Sari, 2012;32). Juwandi (2004:37) Harga untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi. Selain itu menurut hasil penelitian Lubis dan Martin (2009) bahwa variabel harga adalah variabel yang paling dominan terhadap

kepuasan konsumen. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa harga sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam rangka membangun kepuasan konsumen di lapangan Hidayat Futsal Square dan dengan seiring ketatnya persaingan dalam bisnis penyewaan lapangan khususnya di daerah Gresik, hal ini memaksa pimpinan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mampu menarik masyarakat atau konsumen untuk menjadi pelanggan di lapangan Hidayat Futsal Square dapat merumuskan strategi pemasaran yang tepat dan memenangkan persaingan.

Peneliti memilih HFS (*Hidayat Futsal Square*) yang berlokasi di GKB (Gresik kota Baru) Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kualitas produk, kualitas layanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan di *Hidayat Futsal Square*, dan peneliti ingin mengetahui tingkat paling besar diantara variabel X guna meningkatkan kepuasan konsumen sehingga konsumen tidak berpindah ke tempat penyewaan lapangan futsal lain.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka timbul keinginan peneliti untuk membuat penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan (Studi pada lapangan futsal Hidayat Futsal Square)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diambil adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di lapangan futsal HFS?

2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan di Pelanggan lapangan futsal HFS?
3. Apakah Persepsi Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan di lapangan futsal HFS?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk tujuan yang diharapkan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di lapangan futsal HFS.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di lapangan futsal HFS.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di lapangan futsal HFS.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Untuk menerapkan teori yang didapat di bangku kuliah serta memperluas wawasan berpikir tentang pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan di lapangan futsal HFS.
2. Bagi Manajemen/pemilik HFS (Hidayat Futsal Square)
Bisa memberikan informasi dan masukan terhadap futsal HFS mengenai sejauh mana variabel pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di lapangan futsal HFS.

3. Bagi Mahasiswa atau Akademisi.

Sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan, pengetahuan maupun sebagai bahan penelitian selanjutnya.