

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi ini, hiburan banyak dicari oleh masyarakat baik para pekerja maupun para pelajar, dengan tujuan untuk menghilangkan kepenatan, ketegangan, kejenuhan, dan rasa capek karena kegiatan rutinitas yang dilakukan setiap harinya. Dalam mengatasi hal tersebut, orang mencari tempat hiburan yang menyenangkan hati seperti : taman hiburan, tempat wisata, bioskop, tempat karaoke, dan masih banyak tempat hiburan lainnya. Karena hiburan merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang disebabkan adanya pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin meningkat seiring dengan semakin berkembangnya perekonomian Indonesia.

Akhir-akhir ini semakin banyak berdirinya tempat-tempat hiburan khususnya karaoke yang menawarkan berbagai macam pelayanan, fasilitas lengkap dengan teknologi modern untuk memanjakan konsumen disertai dengan penawaran paket harga yang bervariasi dan kompetitif. Dalam membeli suatu produk atau jasa, seorang konsumen mungkin mendeteksi adanya suatu kekurangan. Konsumen tidak menginginkan produk atau jasa, yang tidak memenuhi standar mutu. Apa yang menentukan konsumen akan puas, atau tidak puas terhadap suatu pembelian baik produk maupun jasa. Kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan. Konsumen akan merasa tidak puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, konsumen akan merasa puas jika suatu

produk atau jasa sesuai harapan, dan konsumen akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapan.

Derajat kepentingan kepuasan pasca pembelian menunjukkan bahwa penjual harus mengajukan klaim produk atau jasa yang benar-benar menggambarkan mutu produk atau jasa yang sebenarnya. Suatu perusahaan dapat dan mengambil langkah-langkah untuk meminimalkan tingkat ketidakpuasan pasca pembelian dengan memberikan kepuasan yang lebih tinggi baik dari produk atau jasa maupun pelayanan yang diberikan.

Pelayanan konsumen hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan serta kepuasan konsumen secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan konsumen, Perusahaan yang berorientasi pada bidang jasa dituntut untuk mampu eksis dengan cara mendapatkan dan mempertahankan konsumen yang loyal. Menurut Jasfar (2005:15) jasa merupakan pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*explicit service*), yang dirasakan (*implicit service*) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik serta totalitas kepada konsumennya dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga mampu melahirkan atau menciptakan sifat loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa.

Untuk mendapatkan kepuasan yang lebih tinggi pada saat konsumen melakukan pembelian terhadap produk maupun jasa, maka hal ini biasanya terkait dengan faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pasca pembelian produk maupun jasa tersebut. Faktor-faktor pelayanan tersebut

yaitu seperti: area parkir, ruang tunggu, cukupnya jumlah karyawan yang melayani konsumen dan juga keandalan karyawan dalam menangani keluhan dan masalah konsumen apabila konsumen mengalami kesulitan.

Di Surabaya saat ini telah banyak tempat karaoke keluarga, namun dari sekian banyak tempat karaoke tersebut ada salah satu yang menjadi *pioneer* dari usaha karaoke keluarga tersebut yaitu Happy Puppy. Karaoke keluarga Happy Puppy adalah karaoke keluarga pertama di Indonesia yang berdiri sejak 14 November 1992 di Surabaya. Konsep di Happy Puppy selalu di perbaiki seiring dengan perkembangan jaman. Masyarakat Indonesia tidak terbiasa dengan konsep swalayan dan lebih memilih dilayani.

Pada bulan Januari 2004, Santoso Setyadji pemilik Happy Puppy. Dan Karaoke keluarga Happy Puppy dianugrahi sertifikat Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai pelopor karaoke keluarga di Indonesia. Karaoke keluarga Happy Puppy yang menyediakan pelayanan kepada konsumen, seperti : penyediaan ruangan yang bersih dan nyaman, dimana di dalamnya terdapat penyajian lagu-lagu untuk berolah vokal, penyajian berbagai menu makanan dan minuman, serta dapat juga digunakan sebagai tempat acara pertemuan atau rapat, atau dapat juga digunakan untuk sekedar bersantai bersama keluarga dengan berbagai fasilitas yang menunjang seperti peralatan komputer dan sound system yang canggih, area parkir yang luas dan aman, toilet yang bersih, serta ruang tunggu yang nyaman. Di dukung kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen apabila konsumen tersebut mengalami kesulitan sehingga akan memenuhi tuntutan kepuasan konsumen. Gasper (dalam, Nasution 2005) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen.

Hal ini bisa disebabkan karena pelayanan yang kurang maksimal sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu manajemen Happy Puppy perlu melakukan evaluasi faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, agar manajemen Happy Puppy dapat memperbaiki tingkat pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen merasakan kepuasan.

Di Happy Puppy sendiri telah menerapkan konsep tersebut bahwa kualitas layanan yang baik menjadi salah satu hal utama dalam proses pelayanan selain didukung dengan fasilitas yang lengkap serta modern. Tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan menikmati jasa tersebut. Mereka cenderung akan membandingkan apa yang mereka harapkan. Karaoke keluarga Happy Puppy yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, senantiasa melakukan peningkatan kualitas layanan dan fasilitas pelayanan bagi konsumennya. Dalam hal ini bertujuan untuk kepuasan konsumen Happy Puppy serta mempertahankan pelanggan setianya.

Pada penulisan ini penelitian di khususkan pada Karaoke keluarga Happy Puppy di jalan DR.Soetomo Surabaya. Berdasarkan uraian diatas, maka perlu diadakan kajian tentang pengaruh faktor-faktor pelayanan seperti: Bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*) dalam memenuhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, agar tercapai tingkat kepuasan konsumen yang diharapkan Happy Puppy, maka perlu dilakukan penelitian tentang : "Pengaruh Kualitas Layanan,

Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Happy Puppy di Jalan DR.Soetomo Surabaya ”.

Sebagai salah satu perusahaan pelayanan konsumen dalam bidang hiburan atau entertainment, karaoke dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen pengguna jasa. Berkaitan dengan hal tersebut pihak karaoke akan melakukan suatu upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan karyawan yang memiliki dedikasi dan kompetensi yang tinggi mengingat sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan jasa pelayanan.

Dengan demikian akan timbul persaingan yang semakin ketat, baik dalam hal mutu pelayanan hiburan maupun keunggulan produk yang diberikan, misalnya dengan memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan pemesanan ruangan serta segala fasilitas yang diberikan untuk konsumen sehingga dapat memberikan rasa puas dan nyaman untuk berkaraoke. Maka hal utama yang diprioritaskan oleh pihak karaoke tersebut maka kepuasan pelanggan atau konsumen agar dapat bertahan, dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar. Selaku pimpinan sebuah perusahaan harus mengetahui hal yang di anggap penting oleh para konsumen dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan, fasilitas, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Happy Puppy di Jalan DR.Soetomo Surabaya ?

2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy di Jalan DR.Soetomo Surabaya?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy di Jalan DR.Soetomo Surabaya?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy di Jalan DR.Soetomo Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sehubungan dengan masalah yang telah dirumuskan diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel kualitas layanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Happy Puppy di Jalan DR.Soetomo Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy DR.Soetomo Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy di Jalan DR.Soetomo Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy di Jalan DR.Soetomo Surabaya.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Dengan penelitian ini, maka penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk :

#### **1. Kontribusi Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak Happy Puppy di Jalan DR Soetomo Surabaya sebagai bahan masukan untuk pengembangan strategi pemasarannya.

## 2. Kontribusi Teori

Kontribusi teori merupakan kontribusi hasil penelitian dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan peneliti lain dan menjadi referensi untuk meneliti dalam bidang yang sama.

## 3. Kontribusi Kebijakan

Kontribusi kebijakan merupakan kontribusi hasil penelitian sebagai bahan pertimbangan bagi kalangan *reguler* dalam menetapkan peraturan yang terkait dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam hal pengambilan keputusan lebih lanjut, khususnya untuk mengembangkan strategi pemasaran yang tepat dan sesuai.