

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada generasi milenial seperti sekarang, pendidikan ialah salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan persaingan globalisasi. Dengan terdapatnya pendidikan, maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang maju dan bermutu tinggi. Semua usaha harus dilaksanakan supaya pendidikan yang terdapat dinegara Indonesia bisa sesuai dengan tujuan nasional yang sudah ada pada pembukaan UUD tahun 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pendidikan ialah salah satu perihal yang diharuskan oleh pemerintah dinegara Indonesia. Ada banyak manfaatnya yang bisa diperoleh dari pendidikan, salah satu diantaranya yaitu meningkatkan ilmu pengetahuan secara merata kepada tiap siswa serta bisa menghasilkan generasi penerus bangsa yang berkualitas yang mempunyai banyak keahlian serta kemampuan. Dengan pendidikan, maka tiap siswa dapat menguasai bermacam-macam ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus tumbuh pesat sampai sekarang.

Keadaan persaingan pada dunia pendidikan saat ini semakin kompetitif. Salah satunya bidang yang merasakannya adalah bisnis pembelajaran. Untuk penuhi kebutuhan siswa dalam menguasai materi pelajaran menjadi peluang yang menjanjikan untuk lembaga pendidikan. Pertumbuhan jaman yang begitu pesat membuat para pendidik menolong muridnya untuk mengikuti cara berpikir baru yang lebih terbuka serta moderen yang diiringi pergantian dan perkembangan teknologi. Perihal

tersebut yang mempengaruhi dalam meningkatkan kemajuan pembelajaran dinegara Indonesia.

Lembaga bimbingan belajar merupakan salah satu pembelajaran nonformal yang biasa diikuti oleh murid, selain mengikuti pembelajaran resmi disekolah. Dengan terdapatnya lembaga bimbingan belajar menunjukkan ada pergantian yang pesat pada pola pembelajaran. Murid yang ikut lembaga pendidikan belajar diluar sekolah berharap supaya lebih mudah dalam menguasai pelajaran disekolah yang kurang jelas ataupun tidak dimengerti.

Lembaga penyelenggara jasa pendidikan belajar yang telah lama ada yaitu lembaga pendidikan belajar primagama Yogyakarta. Semenjak berdiri pada tanggal 10 Maret 1982 oleh Purdi E. Chandra, lembaga pendidikan belajar primagama terus bertahan hingga saat ini serta sudah jadi salah satu lembaga pendidikan belajar yang terdepan serta mempunyai banyak cabang yang ada diseluruh kota di Indonesia. Pelaksanaan program pembelajaran dilembaga primagama adalah sama seperti biasanya, namun dengan tata cara yang lebih variatif serta inovatif dan didukung sarana yang lengkap serta para pengajar yang handal sehingga bisa meningkatkan motivasi siswa dalam belajar. ([https:// primagama. co. id](https://primagama.co.id), 2020).

Lembaga pendidikan primagama bukan salah satunya lembaga pendidikan belajar yang terdapat di Indonesia pada saat ini. Dari pengamatan yang dilaksanakan oleh penulis, kalau banyak pula lembaga bimbingan belajar yang lain diantaranya Ganesha Operation, Nurul Fikri, Neutron, SSC dan sebagainya. Apalagi sekarang sudah ada lembaga pendidikan belajar online yang bisa diakses dengan gampang lewat telpon selular atau HP. Dengan banyaknya lembaga pendidikan belajar yang sejenis tersebut menjadikan tantangan untuk lembaga pendidikan

primagama untuk meningkatkan kualitasnya.

Para pebisnis jasa pendidikan saling berkompetisi dalam memberi pelayanan yang terbaik untuk para pelanggannya, sebab kepuasan pelanggan merupakan perihal yang sangat utama dikedepankan, untuk memenangkan kompetisi. Apa konsumen merasa puas sesudah membeli sebuah produk ataupun jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016:153), kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seorang yang muncul sebab membandingkan kinerja yang di persepsikan produk ataupun hasil terhadap ekspektasi mereka.

Perusahaan yang pusatnya terdapat pada pelanggan, berupaya menghasilkan kepuasan pelanggan yang besar, namun hal tersebut bukanlah tujuan yang akhir. Kemungkinan pemasukan akan menurun bila perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengurangi harga ataupun meningkatkan pelayanannya. Perusahaan akan melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggannya. Pelanggan yang merasa puas umumnya senantiasa loyal dalam jangka waktu sangat lama dan memakai kembali saat perusahaan memperbarui barang lama serta menghadirkan barang baru, mengomunikasikan perihal baik mengenai perusahaan serta barangnya pada orang lain dan teman, tidak mencermati merk kompetitor serta tidak sensitiv terhadap harga. Kepuasan adalah kunci untuk konsumen didalam melaksanakan pembelian kembali yang berupa jatah terbanyak dari jumlah penjualan perusahaan. Dalam melindungi kesuksesannya bimbingan belajar primagama wajib mempratekkan strategi yang cermat dalam membuat konsumen merasa puas.

Mengenai kepuasan pelanggan bisa dilakukan dengan evaluasi berupa mengajukan pertanyaan yang selanjutnya berkaitan dengan niat melaksanakan pembelian ulang, minat serta kemauan untuk

merekomendasikan perusahaan serta mereknya pada orang lain dan persepsi mengenai manfaat serta atribut spesifik yang diperoleh pelanggan ketika menggunakan merek tersebut. Penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan pelanggan sebab adanya perkembangan teknologi berupa internet menjadikan pelanggan bisa dengan mudah menyebarluaskan WOM yang baik maupun yang buruk kepada banyak orang (Kotler dan Keller, 2016:155).

Kepuasan pelanggan bisa tercapai jika kinerja ataupun hasil yang dialami sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh baik ataupun tidak kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Pelayanan yang baik bisa menjadikan kesuksesan serta keunggulan untuk perusahaan atau lembaga bimbingan belajar. Kualitas pelayanan yang memuaskan bisa dirasakan bila layanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan konsumen. Persepsi konsumen tentang layanan bermutu serta memuaskan bisa terlihat dari layanan yang baik, ramah tamah, sopan santun serta tepat waktunya menjadi hal terpenting dan utama yang diharapkan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah sepanjang mana layanan yang diberikan bisa penuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ialah keseluruhan fitur serta karakteristik produk ataupun jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan ataupun tersirat (Kotler & Keller, 2016:156).

Hal tersebut sama dengan riset yang dilaksanakan oleh Irmawati Harjani Putri (2018) tentang *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong”*. Dari hasil riset tersebut kualitas pelayanan memberi pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan siswa, yaitu sebanyak 43,4%, sedang sisanya yaitu 56,6%, dipengaruhi variabel lainnya diluar kualitas layanan yang tidak diikutkan pada riset tersebut misalnya harga dan lokasi serta variabel yang lain. Perbedaannya dengan riset ini yaitu tidak memakai variabel harga dan lokasi serta risetnya dilaksanakan di primagama Gading Serpong.

Faktor kedua yang menjadi pengaruh kepuasan pelanggan ialah harga. Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk suatu jasa, ataupun sejumlah nilai yang ditukarkan pelanggan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan atau pemakaian atas suatu produk ataupun jasa (Kotler & Amstrong, 2017: 264).

Harga yang ditawarkan pada pelanggan menjadi strategi dari persaingan yang dipakai. Untuk pebisnis lembaga bimbingan belajar, didalam memastikan harga merupakan sesuatu masalah yang sensitif yang bisa mendukung keberlangsungan usaha tersebut. Harga wajib dipertimbangkan oleh pelaku usaha untuk melindungi para pelanggannya. Bila suatu harga ditawarkan tidak sesuai dengan barang yang diberikan, maka bisa mengurangi keinginan pelanggan. Harga yang tinggi bisa mengurangi keinginan konsumen yang mau belajar dibimbingan belajar primagama sedangkan apabila sangat murah bisa membuat rugi lembaga.

Hal tersebut sama dengan riset yang dilaksanakan Yogi Marleta (2018) mengenai *"Pengaruh harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Supersmart di Kota Batu"*. Pada hasil riset tersebut harga dan kualitas layanan mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dilembaga bimbingan supersmart dikota Batu. Perbedaan dengan riset ini yaitu tidak memakai variabel lokasi serta risetnya pada lembaga bimbingan supersmart di kota Batu.

Faktor ketiga yang menjadi pengaruh kepuasan konsumen untuk memakai jasa adalah lokasi. Lokasi yang strategis menjadi faktor terpenting serta sangat menentukan kesuksesan perusahaan. Menurut Tjiptono (dalam Ratih 2018:1256) mengatakan kalau "lokasi mengacu pada bermacam kegiatan pemasaran yang berupaya mempermudah serta melancarkan penyampaian ataupun penyaluran produk serta jasa dari produsen kepada konsumen".

Pemilihan lokasi atau penetapan lokasi untuk perusahaan jasa harus dekat dengan konsumen. Lokasi yang pas bisa memberi nilai yang lebih, lokasi yang strategis mempengaruhi orang dan menciptakan kemauan atau keinginan, lokasi gampang diakses, serta dapat mempermudah pelanggan untuk ke lokasi, terletak di arus bisnis serta lain sebagainya. Misalnya, apabila lokasinya terletak di pinggir jalan maka bisa dengan gampang dilihat ataupun dikenal warga, sehingga warga (siswa) yang mau belajar di lembaga bimbingan primagama bisa dengan gampang menemukan gedung primagama.

Hal tersebut sama dengan riset yang dilaksanakan Ahmad Manshur Pane, (2017) mengenai "*Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal*". Dari riset tersebut kualitas layanan, fasilitas, harga serta lokasi mempengaruhi positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di zona futsal. Bedanya dengan riset ini yaitu menggunakan variabel fasilitas serta studi kasusnya pada lapangan zona futsal di Ciputat.

Sehingga persaingan pada lembaga bimbingan belajar sekarang tidak hanya faktor kualitas pelayanan, tapi juga pada faktor harga dan lokasi. Sebab dengan meningkatnya kemauan konsumen, maka untuk membuat keputusan pelanggan berbeda-beda dalam memilih lembaga bimbingan

belajar. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi mempunyai faktor penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan jasa. Oleh karenanya perusahaan selaku produsen wajib memberi pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, harga yang terjangkau, serta lokasi yang strategis dan melaksanakan aktivitas pemasaran sesuai dengan kemauan serta kebutuhan konsumennya. Sebab salah satu perkara yang harus dicermati pada dunia bisnis ialah seluruh hal yang mendorong para konsumen untuk memilih lembaga bimbingan belajar yang ditawarkan.

Dari penjelasan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Puri Surya Jaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang sudah dijelaskan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dilembaga pendidikan primagama cabang Puri Surya Jaya?
2. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan siswa dilembaga pendidikan primagama cabang Puri Surya Jaya?
3. Apakah ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan siswa dilembaga bimbingan primagama cabang Puri Surya Jaya?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa dilembaga pendidikan primagama cabang Puri Surya Jaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini antara lain yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dilembaga pendidikan primagama Puri Surya Jaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan siswa dilembaga pendidikan primagama Puri Surya Jaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan siswa dilembaga pendidikan primagama Puri Surya Jaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa dilembaga pendidikan primagama Puri Surya Jaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Tiap penelitian dilaksanakan untuk mendapatkan manfaat untuk semua pihak yang terlibat. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti diantaranya ialah:

1. Aspek Akademis
  - a. Diharapkan penelitian tersebut bisa meningkatkan wawasan, pengetahuan, serta pengalaman bagi penulis untuk menganalisis suatu permasalahan sekaligus menambah ketrampilan dalam memecahkan permasalahan berdasarkan dari teori yang sudah didapat sepanjang masa kuliah.
  - b. Diharapkan penelitian tersebut bisa menjadi rujukan bagi penulis lainnya yang hendak mengadakan riset dengan permasalahan yang sama ataupun titik tolak tambahan apabila butuh diadakan riset lebih lanjut khususnya untuk peneliti lainnya yang ingin meneliti dan menganalisis dengan judul yang sama.
  - c. Sebagai panduan tertulis bagi peneliti lain dalam mengerjakan skripsi



dan sebagai tambahan pustaka untuk penelitian yang selanjutnya.

## 2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

- a. Diharapkan dari penelitian tersebut bisa menjadi salah satu bahan rujukan untuk pihak lain yang hendak melakukan riset berkaitan dengan permasalahan yang sama, sehingga bisa memberi manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memicu timbulnya penelitian yang baru dalam hal bidang pemasaran sehingga bisa menyesuaikan pertumbuhan serta perkembangan ilmu pengetahuan.

## 3. Aspek Praktis

- a. Diharapkan dari penelitian tersebut dapat memberi sumbangan pemikiran yang berbentuk pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan siswa kepada manajemen khususnya manajemen primagama Puri Surya Jaya.
- b. Hasil riset ini bisa menjadi media informasi yang berguna serta acuan untuk manajemen bimbingan belajar primagama untuk mengevaluasi kinerja perusahaan selama ini.
- c. Diharapkan penelitian tersebut bisa dibuat referensi untuk pertimbangan didalam usaha memperbaiki lembaga pendidikan primagama serta bisa memberi masukan untuk tingkatkan kualitas pelayanannya, sehingga diharapkan jumlah siswa bisa terus meningkat tiap bulannya.