

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini, industri jasa semakin berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang efisien dan berkualitas. Persaingan yang ketat mendorong berbagai layanan penyedia jasa untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang bersaing agar dapat menarik minat pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka.

Gaya hidup masyarakat mengalami perubahan yang signifikan karena perkembangan zaman yang semakin maju. Masyarakat sibuk menghabiskan waktunya untuk berbagai aktivitas yang berbeda dari biasanya. Berbelanja, main gim, liburan, atau menghabiskan waktu dengan teman merupakan pilihan aktivitas yang biasa dilakukan oleh masyarakat. Namun, sebagian orang berpendapat bahwa berolahraga bersama teman, keluarga, maupun sendiri merupakan hiburan yang terbaik. Hal ini dikarenakan semua orang ingin memiliki pola hidup yang sehat sebagai sebuah kebutuhan. Seiring berjalannya waktu, banyak olahraga yang bisa dilakukan, salah satunya yaitu olahraga futsal.

Di era modern ini, olahraga bukan hanya menjadi kebutuhan fisik, tetapi juga sarana hiburan yang penting bagi kalangan masyarakat yang sudah sibuk bekerja maupun anak-anak. Semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya gaya hidup sehat memicu peningkatan minat terhadap olahraga, salah satunya

futsal. Futsal menjadi salah satu cabang olahraga yang di gemari, karena kemudahan akses dan waktu bermain yang fleksibel. Futsal tidak hanya digemari di kota-kota besar, namun juga memiliki pasar yang potensial di pedesaan atau di daerah pinggiran kota, seperti daerah Sukra Indramayu. Di daerah ini, salah satu penyedia lapangan futsal yang dikenal yaitu Futsal Bayu Jaya Sukra. Sebagai tempat yang sering dijadikan pilihan oleh pelanggan, futsal bayu jaya di harapkan mampu menyediakan fasilitas yang berkualitas yang mendukung kenyamanan dan kebutuhan pelanggan, serta memberikan kualitas pelayanan yang baik dan harga yang ditawarkan harus bisa diterima oleh pelanggan.

Tempat penyewaan futsal semakin meningkat dan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Karena bisnis ini memiliki peluang dan keuntungan yang menjanjikan. Oleh karena itu, persaingan yang ketat muncul dalam bisnis ini, dan mengharuskan pelaku usaha memikirkan strategi untuk menghadapi persaingan tersebut. Di dunia pemasaran saat ini persaingan sangat sulit, banyak persaingan yang muncul di mana konsumen dijadikan tujuan utama.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi memudahkan untuk mencari informasi apa saja kebutuhan konsumen untuk memenuhi kepuasannya. Oleh karena itu, manajemen pemasaran sangat penting dalam penelitian, agar kekurangan dalam suatu usaha dapat diketahui. Menurut (Kotler & Keller, 2012:5) dalam (Noer et al., 2022) “Pemasaran adalah tentang mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi pemasaran yang paling singkat dan baik adalah memenuhi kebutuhan secara menguntungkan”. Pada dasarnya, pemasaran bukan hanya menjual barang dan jasa tetapi juga memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan berusaha

mempengaruhi mereka untuk bersedia membeli barang dan jasa melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk yang bernilai. Manajer pemasaran harus memahami tingkah laku konsumen agar perusahaan dapat mengembangkan, menentukan harga, mempromosikan, dan membangun produk yang berharga. Menurut (Kotler & Keller, 2012:5) dalam (Noer et al., 2022) “Manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul”. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu strategi dalam menentukan suatu produk atau jasa serta menentukan harga guna mencapai harapan dan sasaran pasar dalam tujuan suatu pemasaran.

Futsal Bayu Jaya Sukra, merupakan tempat penyewaan lapangan futsal yang sudah beroperasi sejak tahun 2010. Futsal ini berlokasi di Desa Sukra, Indramayu dan pemilik futsal ini yaitu H. Nano Suparno. Beliau merupakan pemilik sekaligus pengelola dari futsal tersebut. Futsal merupakan singkatan dari '*fútbol sala*' dalam bahasa Spanyol, futsal adalah jenis permainan sepak bola dalam ruangan yang berukuran kecil yang diakui oleh FIFA, dimainkan oleh dua tim yang masing-masing tim terdiri dari lima orang pemain termasuk kiper. Jenis bola futsal lebih kecil, daya pantul yang kurang, dan lebih keras dari sepak bola (UEFA.com, 2024).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Christono & Chairiah,

2019). Kualitas pelayanan tidak hanya berfungsi untuk menilai kepuasan pelanggan, tetapi berperan penting dalam membentuk persepsi positif dan membangun kepercayaan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan. Ketika pelanggan merasa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas dan berpotensi akan menggunakan kembali lapangan futsal bayu jaya. Oleh karena itu, menjaga standar kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi Futsal Bayu Jaya Sukra, seperti meningkatkan keramahan staf, kenyamanan fasilitas, dan responsif terhadap pelanggan, dapat berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hal tersebut dilakukan agar dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan menarik pelanggan baru.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu penetapan harga. Menurut (Buchari Alma, 2005) dalam (Sutrisna & Putri, 2023) “Penetapan harga adalah suatu keputusan yang diambil oleh manajemen mengenai harga-harga yang akan ditetapkan untuk membuat konsumen terdorong untuk melakukan pembelian produk atau jasa yang ditawarkan”. Keputusan penetapan harga tidak hanya mempertimbangkan keuntungan yang didapatkan, namun juga mempertimbangkan bagaimana harga tersebut dapat diterima oleh pelanggan. Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi penetapan harga, diantaranya keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat menurut (Kotler & Armstrong, 2008) dalam (Sutrisna & Putri, 2023).

Tabel 1.1
Daftar Harga Sewa Lapangan Futsal Bayu Jaya Suka

Kriteria	Waktu	Harga/Jam (Rp)	Diskon/Potongan	Keterangan
Umum/Semua Golongan	Siang	50.000	-	-
Umum/Semua Golongan	Malam	80.000	-	-
Ekstrakurikuler	Siang	50.000	Diskon 50% untuk 2 jam permainan	Berlaku hanya jika menyewa 2 jam
Sewa (<i>booking</i>) Tetap	Siang	50.000	Diskon 10% atau potongan Rp5.000 jika bayar dimuka	Berlaku hanya jika sewa tetap & bayar dimuka
Sewa (<i>booking</i>) Tetap	Malam	80.000	Diskon 12,5% atau potongan Rp10.000 jika bayar dimuka	Berlaku hanya jika sewa tetap & bayar dimuka

Sumber : Pemilik Futsal Bayu Jaya Suka

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh seorang pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa yang telah dibeli. Perasaan ini muncul karena harapan pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan.

Menurut teori Supranto (di kutip dalam jurnal Susanti, 2012) dalam (Topa Ardian, 2020) kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan pelanggan untuk menggambarkan suatu rangkaian atau tindakan terkait produk atau jasa. Dan menurut (jurnal Bachtiar, 2011) kepuasan pelanggan merupakan tanggapan positif dari pelanggan terkait produk atau jasa yang telah dibeli.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk atau layanan itu sendiri, namun di pengaruhi juga oleh faktor-faktor lainnya seperti pelayanan, kenyamanan, keramahan staf, ke tanggapan staf, dan masih banyak lainnya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan tidak hanya reaksi sesaat, tetapi dapat berpengaruh pada jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan dan keputusan untuk kembali menggunakan jasa lapangan futsal bayu jaya. Kepuasan pelanggan akan sangat

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga yang ditetapkan, dan kenyamanan fasilitas yang diberikan, semuanya berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Fenomena yang terjadi pada Futsal Bayu Jaya Sukra menunjukkan adanya peningkatan jumlah pelanggan karena futsal ini sudah dikenal oleh banyak orang. Namun, tidak menutup kemungkinan akan terjadinya penurunan minat pelanggan dari waktu ke waktu. Hal ini diduga terkait ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan harga yang ditetapkan. Pelanggan mungkin akan mempertimbangkan kualitas dan fasilitas yang di dapatkan dengan harga yang telah mereka bayar, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, Futsal Bayu Jaya Sukra harus terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta menetapkan harga yang kompetitif dan dapat diterima oleh pelanggan.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti melakukan kuesioner yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, penetapan harga, dan kepuasan pelanggan Futsal Bayu Jaya Sukra. Kuesioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan dengan total 20 responden yang memberikan jawaban berdasarkan pendapat mereka yang di uraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pra-Survei Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Tanggapan	
				Ya	Tidak
1	Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (berwujud)	Apakah fasilitas di Futsal Bayu Jaya Sukra dalam kondisi baik?	70%	30%
			Apakah kebersihan lingkungan Futsal Bayu Jaya Sukra terjaga? (seperti toilet, ruang ganti, kantin, dan area sekitar lapangan)	40%	60%
2		<i>Reliability</i> (kehandalan)	Apakah layanan Futsal Bayu Jaya Sukra selalu tersedia sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan?	75%	25%
3		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Apakah staf Futsal Bayu Jaya Sukra merespons keluhan dan pertanyaan Anda dengan cepat?	70%	30%
4		<i>Assurance</i> (jaminan)	Apakah staf Futsal Bayu Jaya Sukra ahli dalam mengoperasikan peralatan dan memberikan informasi?	70%	30%
5		<i>Empathy</i> (empati)	Apakah staf memahami kebutuhan Anda? (seperti memberitahu sisa waktu permainan)	75%	25%

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kebersihan lingkungan pada indikator *Tangibles* (berwujud) memiliki nilai terendah, yaitu hanya 40% yang menjawab Ya dan 60% menjawab Tidak. Dari data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa kebersihan lingkungan di Futsal Bayu Jaya Sukra belum terjaga dengan baik.

Sedangkan pada indikator *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) mendapatkan tanggapan positif yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum layanan operasional dan interaksi staf dengan pelanggan sudah cukup baik, namun

aspek kebersihan menjadi tantangan utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Tabel 1.3
Hasil Pra-Survei Variabel Penetapan Harga

No.	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Tanggapan	
				Ya	Tidak
1	Penetapan Harga	Keterjangkauan Harga	Apakah harga yang ditetapkan Futsal Bayu Jaya Sukra terjangkau?	65%	35%
2		Harga Sebanding Dengan Produk/Jasa	Apakah harga yang ditawarkan Futsal Bayu Jaya Sukra sesuai dengan kualitas dan fasilitas yang diberikan? (seperti kebersihan)	35%	65%
3		Daya Saing Harga	Apakah harga yang ditetapkan Futsal Bayu Jaya lebih kompetitif dibandingkan tempat lain?	75%	25%
4		Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	Apakah harga yang Anda bayar sesuai dengan manfaat yang didapatkan? (seperti durasi waktu dan fasilitas tambahan)	80%	20%

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa pada indikator harga sebanding dengan produk/jasa memiliki nilai tanggapan terendah, yaitu hanya 35% responden menjawab Ya dan 65% responden menjawab Tidak. Dari data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa kualitas dan fasilitas yang diberikan belum seimbang dengan harga yang ditawarkan.

Rendahnya tingkat persetujuan ini menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara ekspektasi pelanggan terhadap fasilitas atau layanan yang diberikan dan apa yang mereka rasakan selama menggunakan jasa di Futsal Bayu Jaya Sukra. Hal ini dapat menjadi indikator penting bahwa aspek kualitas layanan perlu diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan persepsi nilai dari harga yang ditawarkan.

Tabel 1.4
Hasil Pra-Survei Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Tanggapan	
				Ya	Tidak
1	Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian Harapan	Apakah kebersihan lingkungan Futsal Bayu Jaya Sukra sesuai dengan harapan Anda?	30%	70%
2		Minat Berkunjung Kembali	Apakah Anda akan mengunjungi kembali Futsal Bayu Jaya Sukra?	75%	25%
3		Kesediaan Merekomendasikan	Apakah Anda akan merekomendasikan Futsal Bayu Jaya Sukra kepada teman dan keluarga?	80%	20%
4		Tidak Ingin Beralih Ke Produk/Jasa Lain	Apakah Anda tidak ingin beralih ke Futsal lain?	45%	55%
5		Puas Dengan Hasil Akhir	Apakah Anda puas dengan pengalaman bermain di Futsal Bayu Jaya Sukra?	80%	20%

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui terdapat permasalahan kepuasan pelanggan pada indikator:

1. Kesesuaian harapan, pada indikator ini hanya 30% responden menjawab **Ya** yang menyatakan kebersihan lingkungan Futsal Bayu Jaya Sukra sesuai dengan harapan pelanggan, sedangkan 70% responden menjawab **Tidak** yang menyatakan kebersihan lingkungan Futsal Bayu Jaya Sukra tidak sesuai dengan

harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian harapan pelanggan pada aspek kebersihan lingkungan, yang seharusnya menjadi salah satu elemen penting dalam memberikan kenyamanan pada pelanggan sehingga menyebabkan respons negatif terhadap Futsal Bayu Jaya Sukra dan berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan.

2. Tidak ingin beralih ke produk/jasa lain, pada indikator ini hanya 45% responden menjawab **Ya** yang menunjukkan bahwa mereka tidak ingin beralih ke futsal lain, sedangkan 55% responden menjawab **Tidak** yang menunjukkan bahwa ada kemungkinan mereka akan beralih ke futsal lain. Hal ini menunjukkan adanya ancaman terhadap loyalitas pelanggan, tingginya keinginan untuk berpindah ke futsal lain kemungkinan di pengaruhi oleh faktor-faktor seperti kebersihan lingkungan yang kurang, kualitas pelayanan yang kurang optimal, atau ketidakpuasan lain yang dirasakan pelanggan.

Penyebab masalah tersebut diduga disebabkan oleh:

1. Indikator *Tangibles* (berwujud), yaitu terkait kebersihan lingkungan futsal yang memiliki nilai terendah yaitu 40%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik karena kebersihan lingkungan futsal kurang diperhatikan oleh staf Futsal Bayu Jaya Sukra.
2. Indikator Harga Sebanding Dengan Produk/Jasa, yaitu terkait kualitas fasilitas yang diberikan memiliki nilai terendah yaitu 35%. Hal ini menunjukkan harga yang ditawarkan sudah terjangkau, tetapi pelanggan merasa fasilitas yang berikan belum seimbang. Sehingga menyebabkan pelanggan merasa tidak puas terhadap fasilitas yang mereka terima dengan harga yang telah dibayarkan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FUTSAL BAYU JAYA SUKRA DI KABUPATEN INDRAMAYU”**.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan untuk itu muncul rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum Futsal Bayu Jaya Sukra?
2. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan pada Futsal Bayu Jaya Sukra?
3. Bagaimana kondisi penetapan harga pada Futsal Bayu Jaya Sukra?
4. Bagaimana kondisi kepuasan pelanggan pada Futsal Bayu Jaya Sukra?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Futsal Bayu Jaya Sukra?
6. Seberapa besar pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan di Futsal Bayu Jaya Sukra?
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Futsal Bayu Jaya Sukra?
8. Apa saja hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan Futsal Bayu Jaya Sukra dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, maka dari itu muncul tujuan peneliti melakukan penelitian ini yaitu, untuk:

1. Mengetahui gambaran umum Futsal Bayu Jaya Sukra.
2. Mengetahui kondisi kualitas pelayanan pada Futsal Bayu Jaya Sukra.
3. Mengetahui kondisi penetapan harga pada Futsal Bayu Jaya Sukra.
4. Mengetahui kondisi kepuasan pelanggan pada Futsal Bayu Jaya Sukra.
5. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Futsal Bayu Jaya Sukra.
6. Mengetahui seberapa besar pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Futsal Bayu Jaya Sukra.
7. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada Futsal Bayu Jaya Sukra.
8. Mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan Futsal Bayu Jaya Sukra dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis bagi pembaca. Kegunaan penelitian ini antara lain:

- a. Kegunaan secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan.

b. Kegunaan secara praktis

1) Bagi peneliti

Hasil penelitian ini sangat berguna untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan penyusunan karya ilmiah, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan.

2) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan masukan baru yang bermanfaat khususnya mengenai kualitas pelayanan dan penetapan harga.

3) Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang pemasaran lebih khususnya mengenai kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian yaitu Futsal Bayu Jaya Sukra, yang beralamatkan di Jalan Raya Sukra, Desa Sukra, Dusun Kedongdong, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat, 45257.

1.5.2 Lamanya Penelitian

Tabel 1.5

Jadwal Kegiatan Penelitian

[illegible]