

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis dalam perkembangannya selalu menuntut inovasi-inovasi dari perusahaan agar dapat menarik minat dan ketertarikan konsumen terhadap produk yang ditawarkan sebuah perusahaan. Manajemen yang baik harus dimiliki oleh sebuah perusahaan, karena dengan manajemen yang baik tentu akan memberikan hasil yang efektif dan sesuai yang diharapkan perusahaan itu sendiri. Dalam prakteknya, manajemen haruslah sangat diperhatikan oleh perusahaan karena manajemen merupakan sebuah prinsip tata kelola didalam perusahaan untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Manajemen pemasaran memegang peranan penting didalam sebuah aktivitas perusahaan karena manajemen pemasaran dituntut untuk dapat memberikan inovasi dan penawaran yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen dapat tertarik kepada produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Manajemen pemasaran harus dapat memberikan stimulant kepada konsumen dimana stimulant tersebut akan menarik minat konsumen untuk mengetahui lebih dalam suatu produk dan dapat berujung kepada pembelian produk tersebut.

Peran manajemen pemasaran sangat vital dalam sebuah perusahaan karena manajemen pemasaran merupakan jembatan antara perusahaan dengan konsumen begitupun sebaliknya. Dengan menjadi penyambung antara

perusahaan dengan konsumen maka jajaran manajemen pemasaran harus dapat melihat apa yang diinginkan oleh konsumen saat ini dan juga harus dapat mengakomodir keinginan konsumen tersebut kedalam produk yang diberikan oleh perusahaan. Jika manajemen pemasaran dapat berjalan dengan efektif dan baik, maka perusahaan itu sendiri yang akan mendapatkan keuntungan karena jika konsumen sudah tertarik kepada sebuah produk dan berujung pembelian maka akan menghasilkan laba bagi perusahaan.

Selain manajemen yang baik, kualitas pelayanan yang baik dari perusahaan kepada konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dari perusahaan akan berdampak pada banyak hal bagi perusahaan itu sendiri seperti loyalitas pelanggan, word of mouth positif dari pelanggan dan juga menarik konsumen baru.

Perusahaan jasa harus memperhatikan dan menjaga kualitas pelayanan mereka terhadap pelanggan agar dapat bersaing dengan lawan bisnisnya. Konsumen akan merasa puas jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan harga yang dibayar dan ekspektasi yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang diduga dapat menaikkan nilai sebuah perusahaan dimata pelanggan dan akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Seperti pada berita yang dimuat pada global.liputan6.com seorang pelanggan restoran di Mumbai, India melakukan protes terhadap pihak restoran yang dikunjunginya karena harga yang dipatok restoran tersebut dinilai terlalu mahal untuk makanan yang mereka sajikan.

Dalam kasus diatas dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan harus benar-benar diperhatikan, karena konsumen telah membayar harga yang ditentukan oleh perusahaan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah konsumen tersebut bayarkan.

Harga merupakan satu-satunya unsur dari bauran pemasaran yang dapat mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Harga juga merupakan unsur dari bauran pemasaran yang dapat diubah secara cepat karena bersifat fleksibel. Harga memainkan peran yang strategic dalam pemasaran, karena jika harga terlalu mahal maka tidak akan terjangkau oleh pasar sasaran tertentu atau bahkan *costumer value* menjadi rendah. Sebaliknya jika harga terlalu murah maka perusahaan akan sulit mendapatkan laba dan konsumen juga mempersepsikan dengan kualitas yang buruk. (Tjiptono Fandy, 2015)

Bandung merupakan kota yang sudah sangat modern di Indonesia, dan banyak juga orang dari seluruh Indonesia menjadikan Bandung tempat menuntut ilmu karena banyaknya perguruan tinggi ternama terletak di Bandung. Untuk dapat masuk pada perguruan tinggi ternama di Kota Bandung banyak dari siswa siswi SMA menggunakan jasa bimbingan belajar agar dapat lebih efektif dalam belajar dan dapat lebih mempelajari ilmu yang sudah mereka pelajari di sekolah.

Tabel 1.1 Perbandingan bimbingan belajar di Bandung

Nama Bimbingan Belajar	Fasilitas	Harga
Ganesha Operation	<ul style="list-style-type: none"> • Buku rumus • Konsultasi • Evaluasi soal • Ruangan kelas nyaman 	Rp. 12.000.000
Sony Sugema College	<ul style="list-style-type: none"> • Bimbel online • Try out online • Ruangan kelas nyaman • Modul 	Rp. 7.125.000
Rumah Belajar Daniel	<ul style="list-style-type: none"> • Tutorial • Ruang kelas nyaman • Konsumsi siswa • Holiday Class 	Rp. 12.500.000

Sumber: <https://rumahbelajardaniel.id/>, <http://sonysugemacollege.com/>,
<http://www.ganesha-operation.com/>, diolah oleh penulis 2018

Salah satu bimbingan belajar yang berada di Kota Bandung adalah Rumah Belajar Daniel. Diantara banyaknya tempat bimbingan belajar di Bandung, Rumah Belajar Daniel merupakan salah satu yang menjadi favorit siswa siswi SMA di Kota Bandung karena dinilai mampu memberikan pengertian dalam pelajaran dan dapat membantu siswa siswi mencapai target menuju perguruan tinggi yang mereka inginkan.

Rumah Belajar Daniel berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya fasilitas penunjang belajar mengajar yang diberikan, dan juga kualitas pengajar yang dimiliki. Selain itu Rumah Belajar Daniel juga memberikan pelayanan tutorial yang jadwalnya dapat dipilih sendiri oleh siswa yang membutuhkan jam belajar tambahan tersebut, dilihat dari kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan Rumah Belajar Daniel.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama bulan Januari hingga Februari 2018, didapatkan informasi bahwa kualitas pelayanan di Rumah Belajar Daniel dapat dinilai baik, hal tersebut dapat dilihat dengan mudahnya murid mendapatkan *tutorial* atau pembelajaran tambahan diluar jadwal les dimana murid tersebut yang menentukan jadwal untuk *tutorial* tersebut. Selain dari kemudahan jadwal tambahan di Rumah Belajar Daniel juga terlihat bahwa fasilitas yang disediakan tergolong baik dengan menyediakan ruang kelas dengan *air conditioner* (AC), mushala, toilet bersih. Responsivitas guru dan staff didalam Rumah Belajar Daniel juga termasuk baik dimana pelayanan yang diberikan ramah, dan juga kesigapan guru untuk membantu keluhan dan kesulitan siswa siswinya cukup baik. Kemampuan guru yang mengajar di Rumah Belajar Daniel dapat digolongkan baik karena siswa siswi yang mengalami kesulitan pemahaman materi dapat diberikan solusi dan pemecahan masalah mereka. Berdasarkan pengamatan penulis harga yang ditawarkan oleh Rumah Belajar Daniel dirasa cukup masuk akal dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para siswa dan siswinya.

Tabel 1.2 hasil mini kuisisioner

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		STS	TS	R	S	SS	
1	Fasilitas yang diberikan membuat saya nyaman belajar				7	6	13
2	Seluruh guru dan karyawan memiliki rasa empati yang baik terhadap muridnya			3	5	5	13
3	Seluruh guru dan karyawan memiliki respon yang baik terhadap keluhan yang saya miliki			1	9	3	13
4	Seluruh guru memiliki keahlian yang baik pada mata pelajaran yang mereka ajarkan			1	5	7	13
5	Harga yang ditawarkan bimbingan belajar yang saya pilih sebanding dengan pelayanan yang saya dapatkan			3	6	4	13
6	Harga yang ditawarkan bimbingan belajar yang saya pilih sesuai dengan kualitas yang dimiliki			1	9	3	13
7	Saya merasa puas dengan pelayanan dari bimbingan belajar yang saya pilih			1	5	7	13
8	Saya bersedia merekomendasikan bimbingan belajar yang saya pilih kepada teman atau keluarga				5	8	13

Sumber: Diolah oleh penulis 2018

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

ST = Tidak Setuju

R =Ragu-Ragu

S =Setuju

SS =Sangat Setuju

Dari hasil mini kuisisioner diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar murid dari Rumah Belajar Daniel menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan dari bimbel tersebut sudah sesuai dengan harga yang dibayar dan juga sudah sesuai dengan ekspektasi murid terhadap Rumah Belajar Daniel. Sebagian

besar murid juga bersedia untuk merekomendasikan Rumah Belajar Daniel kepada keluarga atau kerabat.

Dari paparan diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar dampak kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Rumah Belajar Daniel dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDY PADA PENGGUNA RUMAH BELAJAR DANIEL CABANG JALAN BALI, KOTA BANDUNG”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dilihat bahwa murid di Rumah Belajar Daniel mendapatkan fasilitas yang cukup baik untuk menunjang kegiatan bimbingan belajarnya. Murid juga mendapatkan guru yang berkompeten pada mata pelajaran yang diajarkan sehingga murid mendapatkan pelayanan yang efektif.

Menurut hasil pra survei yang sudah dilakukan penulis, murid pada Rumah Belajar Daniel merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Belajar Daniel sudah sangat baik, dan bahkan murid juga bersedia merekomendasikan Rumah Belajar Daniel kepada keluarga atau teman mereka.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis dapat melihat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Belajar Daniel?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Belajar Daniel?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Belajar Daniel?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga di Rumah Belajar Daniel?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan tertentu, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Belajar Daniel.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Belajar Daniel.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Belajar Daniel.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Belajar Daniel.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan teoritis dan praktis yang akan dipaparkan sebagai berikut:

Penelitian ini memiliki kegunaan teoritis dan praktis yang akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, untuk memperdalam ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Serta untuk membuat penulis memiliki kerangka berpikir yang sistematis dan dapat mengetahui bagaimana membuat karya ilmiah yang baik dan benar.
2. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk mahasiswa khususnya mahasiswa Manajemen dengan konsentrasi pemasaran untuk dapat dilakukan kembali penelitian dengan lebih baik.
3. Bagi tempat penelitian, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan di Rumah Belajar Daniel untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dan harga, dan juga sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

F. Kerangka Pemikiran

Bimbingan belajar ditengah kemajuan dan perkembangan zaman nyatanya masih menjadi kebutuhan bagi siswa siswi untuk memperdalam ilmu yang sudah mereka pelajari sebelumnya disekolah. Bimbingan belajar pun menjadi favorit umumnya oleh siswa siswi yang sudah akan menghadapi ujian nasional baik itu murid SD, SMP, dan SMA yang juga akan menghadapi ujian saringan masuk perguruan tinggi.

Dengan banyaknya konsumen untuk bimbingan belajar, membuat bimbingan belajar berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik bagi murid mereka dengan harga yang kompetitif agar dapat menjarin minat konsumen untuk bergabung. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan pun beragam agar dapat memberikan kenyamanan bagi murid dari bimbingan belajar itu sendiri.

Kepuasan pelanggan merupakan target dari bimbingan belajar karena secara tidak langsung konsumen yang merasa puas pasti akan merekomendasikan bimbingan belajar tersebut kepada keluarga atau kerabatnya. Maka kualitas pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan harga yang dipatok oleh bimbingan belajar tersebut.

Didalam kualitas pelayanan terdapat beberapa indikator menurut Lovelock dan Wright (2007) yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Bukti Fisik ini meliputi fasilitas fisik, seperti ruang kelas yang baik, kelengkapan fasilitas penunjang, kebersihan fasilitas yang terdapat di Rumah Belajar Daniel.

2. *Responsivness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan aspek yang menilai kepada kesediaan dari seluruh karyawan Rumah Belajar Daniel dalam memberikan jasa dengan baik.

3. *Reliability*(kehandalan)

Kehandalan ini meliputi kemampuan dari guru dan staff dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dan dengan konsisten kepada pengguna Rumah Belajar Daniel.

4. *Empathy*(empati)

Empati merupakan aspek yang melihat kesediaan karyawan memberikan perhatian yang baik kepada pengguna.

5. *Assurances* (jaminan)

Jaminan ini merupakan kemampuan dari seluruh karyawan untuk dapat membuktikan kepada pengguna bahwa apa yang telah dijanjikan dapat direalisasikan kepada pengguna.

Harga merupakan sebuah pengorbanan yang harus diberikan oleh konsumen untuk dapat menggunakan atau merasakan produk yang mereka inginkan. Harga merupakan satu-satunya unsur dalam bauran pemasaran yang dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Perusahaan harus dapat menetapkan harga dengan tepat, karena harga akan berperan penting bagi perusahaan.

Berikut adalah beberapa faktor harga menurut Stanton (2009) yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen:

1. Harga sesuai dengan kualitas jasa.

Aspek ini merupakan kesesuaian kualitas jasa yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada pengguna yang telah membayar atau memberikan pengorbanan berupa uang kepada perusahaan untuk mendapatkan kualitas yang diharapkan.

2. Harga yang bersaing.

Harga bersaing merupakan kemampuan dari perusahaan untuk dapat memberikan harga yang kompetitif dengan pesaing yang ada agar pengguna dapat tertarik kepada harga yang ditawarkan.

3. Harga terjangkau.

Keterjangkauan harga merupakan aspek dimana harga yang ditawarkan oleh perusahaan dapat dijangkau oleh *target market* yang sudah diincar perusahaan.

4. Harga sesuai dengan manfaat.

Kesesuaian harga yang telah dikorbankan oleh pengguna untuk mendapatkan manfaat sesuai dengan apa yang sudah dibayarkan dan sesuai dengan harapan pengguna,

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan akhir dari pelanggan yang telah menggunakan produk. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan karena jika pelanggan merasakan kepuasan yang baik secara tidak langsung pelanggan akan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman.

Berikut adalah indicator dari kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Looney dalam Tjiptono (2004):

1. Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan dari ekspektasi yang sudah diharapkan oleh pelanggan pada apa yang telah dibayarkan dan terhadap janji yang sudah diberikan oleh perusahaan.

2. Minat berkunjung kembali / pembelian ulang

Pelanggan yang sudah merasa puas terhadap perusahaan akan memiliki minat untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang kepada produk atau jasa yang ditawarkan.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

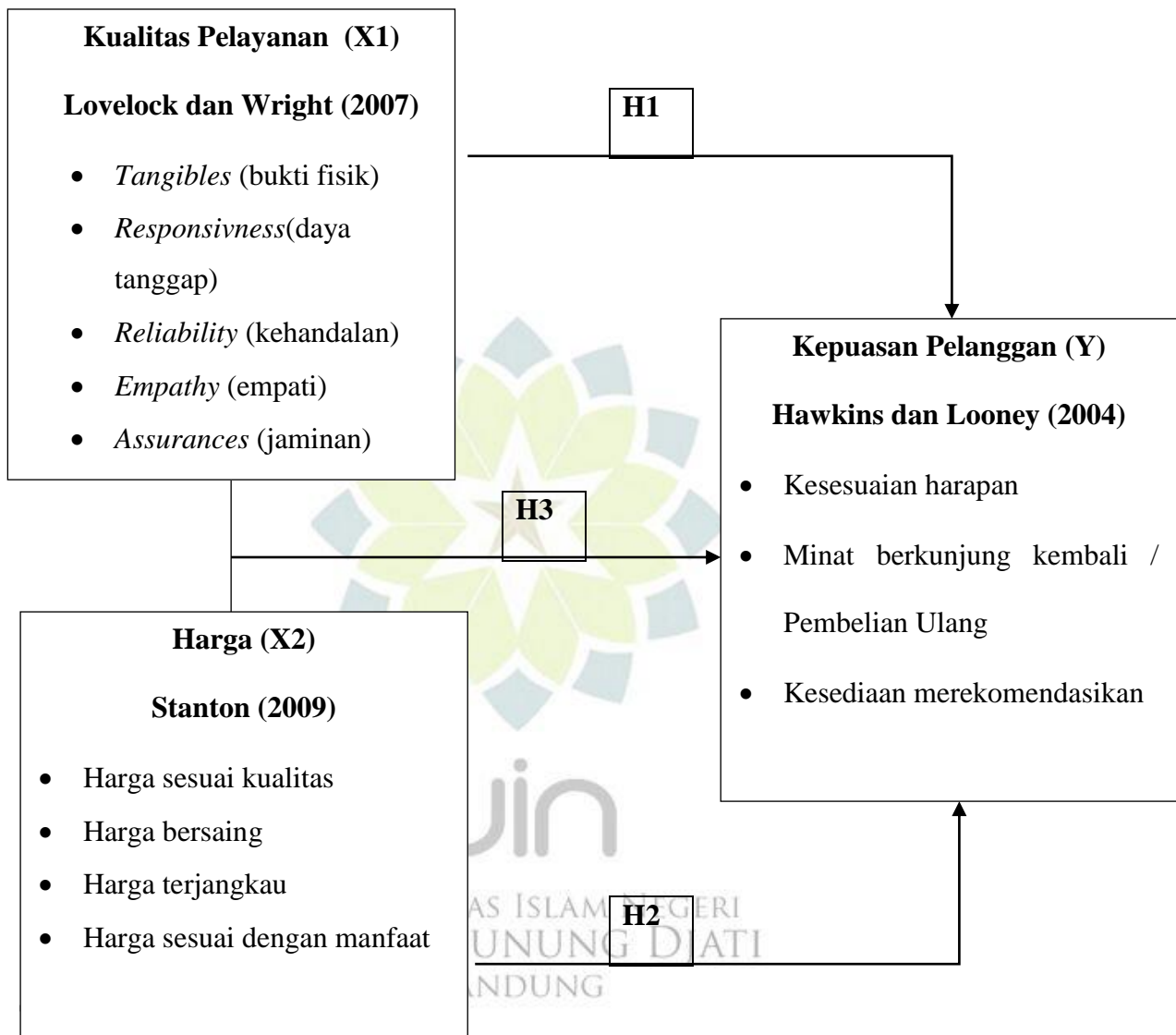
Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada kerabat atau keluarga karena sudah merasakan kepuasan yang diberikan oleh perusahaan.

G. Hipotesis

Berdasarkan penjabaran dari kerangka pemikiran diatas, maka penulis menyajikan table kerangka pemikiran dan hipotesis sebagai berikut:



Tabel 1.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis



Sumber: diolah oleh penulis 2018

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Vaiabel	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
1	Rida Farida (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Tamu Fabu Hotel Bandung)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Harga Y : Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian analisis koefisien determinasi (R ²) adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan sebesar 18,8% dan harga sebesar 40,6% terhadap kepuasan konsumen sehingga kedua variabel tersebut memiliki kontribusi sebesar 59,3% terhadap kepuasan konsumen sehingga sisanya 40,7% merupakan pengaruh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada jenis jasa yang diteliti. Pada penelitian penulis, yang diteliti adalah jasa Pendidikan bimbingan belajar, sedangkan pada penelitian Rida Farida adalah perhotelan pariwisata.
2	Eswika nilasari & Estiatin (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Ramayana Motor Sukoharjo	X1 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Konsumen	Hasil penelitian dari persamaan regresi dapat diketahui bahwa varibel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel <i>reliability</i> (kehandalan) dengan koefisien 0,504 Uji R ² (R Square) didapatkan hasil sebesar 0.944 atau 94.4 % yang berarti bahwa kepuasan konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo dipengaruhi oleh variabel <i>tangible, reliability, responsible, assurance, empathy</i> sebesar 94,4%.	Perbedaan penelitian Eswika nilasari & Estiatin dengan penulis terdapat pada variabelnya. Penelitian Eswika dan Estiatin hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan sedangkan penelitian penulis meneliti juga pengaruh harga.

Sumber: Diolah oleh penulis 2018



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG