

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam memasuki bisnis usaha di zaman ini perusahaan dituntut untuk memiliki produk atau jasa yang inovasi yang ditampilkan dalam produk atau jasa yang dihasilkan melalui berbagai macam cara. Ada berbagai macam cara dan faktor yang dijadikan alasan produk atau jasa tersebut menarik perhatian konsumen, misalkan bagaimana sebuah perusahaan menetapkan harga yang kompetitif, memiliki variasi produk yang banyak, serta kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan dari produk yang mereka tawarkan kepada konsumen. Bisnis dibidang jasa atau layanan yang dahulunya dilakukan oleh perusahaan-perusahaan kelas atas sekarang mulai merambah ke kalangan tengah ke bawah, bahkan komunitas, home industri atau individu sekarang bisa berbisnis di bidang jasa. Persaingan bisnis khususnya di bidang jasa semakin terasa lebih ketat dengan adanya pemain asing sebagai investor dibalik penyedia layanan atau jasa. Salah satu bisnis penyedia layanan atau jasa adalah dibidang *Event Organizer* (EO).

Dalam hal ini yang akan dibahas oleh peneliti adalah jasa *event organizer*, yaitu Graha Hartika *wedding* dan *Convention hall* yang berada di Bekasi dengan alasan bisnis jasa ini menjadi pertimbangan yang bagus pada saat ini, karena masyarakat saat ini semakin sibuk dan individualis dalam membuat acara seperti acara pernikahan, ulangtahun, *Gathering* dan lainnya biasanya memerlukan banyak persiapan dan membutuhkan bantuan dari orang lain. Namun dikarenakan kondisi Pandemi ini membuat sektor jasa mengalami penurunan yang signifikan. Maka dari itu perusahaan harus pintar dalam menentukan strategi untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.

Dengan Kondisi tersebut Graha Hartika *wedding* dan *Convention hall* harus memiliki strategi bisnis yang tepat guna dapat bersaing dengan kompetitor lainnya dan untuk mendapatkan pelanggan atau konsumen yang sebanyak- banyaknya.

Tidak hanya untuk memiliki kosumen atau pelanggan sebanyak-banyaknya berjalannya waktu tentu perusahaan dibidang *Event Organizer* ingin mendapatkan pelanggan yang tetap. Salah bentuk usaha yang dilakukan oleh *Event Organizer* untuk mendapatkan pelanggan tetap adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Perlu diketahai bahwa pelanggan atau kosumen biasanya akan melihat Harga, Variasi produk dan Kualitas pelayanan, maka dari itu penyedia jasa atau *Event Organizer* membutuhkan inovasi untuk meningkatkan kepuasan kosumen. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respom pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Harga adalah pengorbaan yang dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan, seperti sebelum membeli atau menggunakan jasa membandingkan harga dengan kompotiternya, mencari produk atau jasa yang lebih murah namun layanan dan kualitasnya sama atau sebagainya. Variasi produk adalah jenis produk yang tersedia. Setiap konsumen memiliki selera yang berbeda-beda. Variasi atas rangkaian produk itu berkembang terus menerus untuk mencapai profitabilitas tertentu tanpa ada ketergantungan pada satu produk. Variasi produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas jika keinginannya terpenuhi, mengingat selera konsumen yang berbeda-beda. Variasi produk merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pelaku bisnis. Dengan adanya variasi produk diharapkan dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumennya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan kosumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterima makan kosumen akan membandingkan pelayanan yang di berikan. Apabila kosumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang mereka gunakan. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan diatas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa Graha Hartika wedding Organizer?
2. Apakah Variasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa Graha Hartika wedding Organizer?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kosumen jasa Graha Hartika Wedding Organizer?
4. Apakah Harga Variasi dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan konsemn jasa Graha Hartika Wedding Organizer?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas ,maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan jasa Graha Hartika Wedding Organizer.
2. Untuk mengetahui apakah variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan jasa Graha Hartika Wedding Organizer.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan jasa Graha Hartika Wedding Organizer.
4. Untuk mengetahui apakah harga promosi dan kualitas berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan jasa Graha Hartika Wedding Organizer.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai sistematika bagaimana harga promosi dan kualitas memengaruhi kepuasan penggunaan jasa.

2. Bagi Objek penelitian

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan masukan bagi jasa Graha Hartika Wedding Organizer untuk meningkatkan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen.