

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era modern seperti saat ini perkembangan dunia olahraga menjadi suatu kegiatan yang digemari oleh masyarakat dalam beberapa tahun ini. Fenomena tersebut menjadi peluang bisnis yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan. Hal ini memicu munculnya industri sejenis sehingga mempersulit pelanggan atau pengguna dalam menentukan pilihan. Biasanya para pelaku bisnis menawarkan berbagai fasilitas pelayanan dengan keunggulan dan keunikannya tersendiri untuk membuat masyarakat tertarik mendatangi tempat penyedia jasa pelayanan olahraga, pelanggan pastinya sangat menginginkan kualitas pelayanan yang baik, lokasi yang mudah dijangkau dan lingkungan yang nyaman, namun pada kenyataannya terungkap bahwa keinginan pelanggan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan akan berdampak langsung pada citra perusahaan, maka sebaliknya citra yang buruk secara tidak langsung akan memberikan penyebaran informasi negatif oleh pengguna jasa kepada masyarakat umum melalui *word of mouth*. (Mansyur, 2016)

Industri olahraga di negara maju telah menjadi industri unggulan dan sebagai pemasok devisa negara dan dirancang sebagai industri modern bersekala global. Indonesia sebagai negara berkembang industri olahraga perkembangan industri olahraga masih memerlukan peran dari masyarakat dalam mewujudkan olahraga yang memiliki prestasi dengan dukungan dari industri olahraga dalam negeri. Melalui kewirausahaan pemuda yang merupakan pengembang industri olahraga yang telah merancang suatu gagasan untuk kedepannya mengembangkan industri olahraga sebagai industri kreatif yang berdaya saing tinggi. Pemerintah perlu menciptakan nilai tambah dalam menyediakan fasilitas yang berkaitan dengan olahraga dan peralatan pendukung lainnya. Industri olahraga merupakan bentuk dari kegiatan ekonomi dalam bidang keolahragaan yang termasuk pada jasa pelayanan yang sesuai harapan pelanggan guna mencapai suatu kepuasan. (Sugito dan Husein, 2018: 62)

Gelanggang Remaja Cempaka Putih merupakan salah satu fasilitas yang dapat mewadahi dan mengembangkan remaja dan membimbing meliputi pembinaan olahraga, seni budaya dan pendidikan non formal yang juga mendasari pada perkembangan remaja, dengan harapan mampu menghadapi segala tantangan pergaulan sosial remaja kearah yang positif, Peranan Unit Pengelola Gelanggang Remaja sebagai wadah pembinaan juga meliputi berbagai tugas yang bersifat pelayanan jasa (dispora.jakarta.go.id, 2019)

Tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan mendapat banyak perhatian bagi Perusahaan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Perusahaan menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut sangat menguntungkan bagi perusahaan, karena konsumen tidak akan melirik perusahaan lain (pelanggan tetap) dan berkemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen kepada konsumen lainnya dan menarik konsumen baru (Umar, 2014:65).

Kualitas pelayanan dan citra perusahaan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana kepuasan tersebut merupakan parameter penting bagi sebuah bisnis agar terus berkelanjutan. Hal tersebut nantinya akan memberikan dampak penyebaran informasi positif oleh pengguna jasa kepada masyarakat umum melalui *word of mouth* (Riana, 2016)

Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam usaha bidang jasa. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan. Informasi yang bersumber dari

pelanggan itulah yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Ahmad, 2013)

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra terhadap *word of mouth* Melalui kepuasan pelanggan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih ?
2. Seberapa besar pengaruh citra terhadap kepuasan pelanggan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* di Gelanggang Remaja Cempaka Putih ?
4. Seberapa besar pengaruh citra terhadap *word of mouth* di Gelanggang Remaja Cempaka Putih ?
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap *word of mouth* di Gelanggang Remaja Cempaka Putih?
6. Seberapa besar pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pelanggan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih ?
7. Seberapa besar pengaruh tidak langsung citra terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pelanggan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih ?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh citra terhadap kepuasan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih.
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* di Gelanggang Remaja Cempaka Putih.

4. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh citra terhadap *word of mouth* di Gelanggang Remaja Cempaka Putih.
5. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kepuasan terhadap *word of mouth* di Gelanggang Remaja Cempaka Putih.
6. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pelanggan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih.
7. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh tidak langsung citra terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pelanggan di Gelanggang Remaja Cempaka Putih.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Peneliti

Menambah pengalaman dalam penelitian ilmiah dan menambah wawasan untuk mengaplikasikan teori diperkuliahan dan fakta dilapangan.

Menambah pengetahuan ilmu terutama tentang manajemen pemasaran.

2. Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangsih dan menjadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor-fakator yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan citra dalam bentuk *word of mouth*.