

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Makhluk hidup di dunia membutuhkan kebutuhan dasar untuk bertahan hidup. Kebutuhan dasar yang dimaksud adalah kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Selain kebutuhan sandang, pangan, dan papan, manusia juga memerlukan kebutuhan jasmani dan rohani. Kebutuhan rohani bisa didapat dari keimanan manusia pada Tuhannya masing-masing, hal tersebut ditujukan agar manusia memiliki ketahanan mental yang baik. Sementara kebutuhan jasmani bisa didapat dari aktivitas atau kegiatan yang melibatkan gerak motorik seperti olahraga, hal tersebut ditujukan agar tubuh senantiasa terjaga kesehatannya.

Sangat banyak jenis olahraga yang bisa dilakukan dan menjadi pilihan sesuai dengan minat konsumen. Salah satunya adalah olahraga futsal. Sejak tahun 1998-1999, futsal sudah dikenal di Indonesia. Namun, sejarah futsal di Indonesia resmi diawali sejak tahun 2002. Olahraga ini memiliki peminat yang tidak sedikit karena memiliki lapangan yang serupa dengan sepak bola, namun lebih mini ukurannya. Selain itu, olahraga futsal lebih mudah dijangkau, dengan kapasitas pemain yang lebih sedikit dibanding olahraga sepakbola. Seiring dengan bertumbuhnya jumlah peminat olahraga futsal, maka olahraga ini mulai dilirik sebagai bisnis yang menjanjikan.

Saat ini terdapat banyak penyedia lapangan futsal yang tersebar di Jakarta Timur, salah satunya adalah Berlian Futsal yang terdapat di Penggilingan, Jakarta Timur. Berlian Futsal berdiri sejak tahun 2014 sampai sekarang. Berlian Futsal memiliki 3 (tiga) lapangan futsal yang beralas rumput sintetis, harga yang terjangkau untuk semua kalangan, dan memiliki promosi yang cukup menarik bagi para konsumen. Sampai saat ini Berlian Futsal mampu bertahan serta memiliki keistimewaan tersendiri di hati konsumennya. Namun, tidak dapat dipungkiri

bahwa seiring berjalannya waktu dan dengan peluang yang sama, semakin banyak pelaku usaha yang akan mengalokasikan modalnya dan bersaing untuk mendirikan maupun memperbaiki tempat usaha jasa lapangan futsal. Hal ini mengakibatkan terjadinya persaingan yang semakin ketat di dalam dunia bisnis dan olahraga.

Kondisi seperti ini, menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan dalam bisnis agar mampu bersaing secara kompetitif. Guna memenangkan persaingan, maka setiap badan usaha perlu berusaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Menurut Kotler dalam Sopiha dan Sangadji (2013:181) kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk atau jasa tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk atau jasa tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Salah satu cara badan usaha untuk menciptakan kepuasan bagi para konsumen yaitu harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan mengetahui hal-hal apa saja yang penting bagi konsumen sehingga dapat merangsang minat pembelian ulang konsumen terhadap jasa lapangan futsal yang sama.

Begitu juga dengan Berlian Futsal, agar tetap memiliki posisi di hati konsumen tetap maupun baru, serta terus berkembang menjadi lebih maju, salah satu cara yang harus dilakukan oleh Berlian Futsal adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Fandy Tjiptono (2012:39) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Selain kualitas pelayanan, faktor lainnya yaitu pengaruh harga yang ditawarkan lebih murah dari pesaing sejenis. Menurut Kotler dan Armstrong (2013:151) harga yaitu sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Faktor selanjutnya adalah menyediakan keuntungan yang akan didapatkan oleh konsumen melalui promosi. Menurut Kotler dan Armstrong (2014:501) promosi merupakan intensif jangka pendek untuk mendorong keinginan dan untuk mencoba atau membeli suatu produk atau jasa. Sehingga konsumen akan

merasa puas, setelah mendapatkan nilai lebih atas jasa yang diberikan, kemungkinan konsumen akan melakukan pembelian atau penyewaan ulang karena badan usaha menciptakan kepuasan yang sesuai harapan konsumen.

Namun dengan adanya persaingan yang semakin melonjak, konsumen tentu mempunyai selera kepuasan yang beragam, sehingga membuat konsumen mudah beralih dari Berlian Futsal. Jadi, badan usaha Berlian Futsal harus meningkatkan kualitas pelayanan serta terus mengembangkan sumber daya yang ada, memberikan harga yang sesuai kepada konsumen, serta menyediakan berbagai keuntungan kepada konsumen agar konsumen merasa tercukupi kebutuhannya. Semakin terpenuhi kebutuhan konsumen, tentu konsumen akan semakin merasa puas. Jika konsumen merasa puas maka akan melakukan pembelian secara berulang-ulang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, aka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Berlian Futsal Jakarta Timur”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Berlian Futsal?
2. Apakah faktor harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Berlian Futsal?
3. Apakah faktor promosi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Berlian Futsal?
4. Apakah faktor kualitas pelayanan, harga dan promosi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Berlian Futsal?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk:

1. Pengaruh positif faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Berlian Futsal.
2. Pengaruh positif faktor Harga terhadap Kepuasan Konsumen Berlian Futsal.
3. Pengaruh positif faktor Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Berlian Futsal.
4. Pengaruh positif faktor kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen Berlian Futsal.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti
Memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen. Serta menambah wawasan tentang bidang olahraga, khususnya yang berhubungan dengan olahraga futsal.
2. Bagi Badan Usaha
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam peninjauan kebijakan perusahaan terkait pentingnya kualitas pelayanan, harga, dan promosi sebagai dasar kepuasan konsumen.
3. Bagi investor
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan membantu investor untuk memahami kepuasan konsumen melalui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi sehingga dapat

melakukan evaluasi yang lebih baik dan dapat membuat keputusan investasi yang lebih tepat.