

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi pada saat ini perkembangan persaingan di dalam dunia bisnis khususnya di Indonesia merupakan fenomena yang sangat menarik untuk kita amati. Terbukti dalam bidang usaha jasa pariwisata, Kegiatan rekreasi atau wisata dapat di gunakan untuk melepaskan rasah jenuh, Karena pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam berbagai rutinitasnya. Sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan bepergian ke wisata untuk melepaskan ketegangan dan memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur.

Usaha di bidang jasa pariwisata sangat menjanjikan, banyaknya para pengusaha untuk membuka usaha jasa pariwisata. Oleh sebab itu penyediaan jasa akan meningkatkan dedikasinya menjadi lebih baik yaitu dengan tujuan menciptakan kepuasan konsumen atas jasa yang diberikan, sehingga pelanggan akan merasa puas untuk berkunjung ke wisata tersebut. Apabila kepuasan konsumen terpenuhi akan memicu untuk kembali berkunjung dan diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang baru. Dengan pelayanan yang berkualitas merupakan kunci kekuatan perusahaan untuk bertahan karena mempunyai nilai yang lebih unggul daripada pesaingnya. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan

orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang optimal maka konsumen akan merasa diperhatikan dan dihargai.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam pemasaran modern. Setiap perusahaan yang ingin tetap eksis dipasar harus mampu memberikan jaminan kepuasan pelanggan, bahkan sekarang ini banyak perusahaan yang berusaha memberikan kepuasan yang tinggi, karna kepuasan pelanggan yang tinggi akan memperkuat ikatan pelanggan dengan perusahaan Utari (2004). Menurut Tjibtono (2007) Retensi pelanggan sangat krusial bagi setiap perusahaan, karena berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas dan pertumbuhan pendapatan. Salah satu aspek kunci yang *relevan* dengan upaya meningkatkan retensi pelanggan adalah kemampuan penyedia jasa dalam memahami biaya beralih pemasok jasa, yang meliputi *procedural, financial dan relational switching cost*. Selain itu, penyedia jasa juga harus berusaha menekan defeksi pelanggan melalui berbagai usaha, di antaranya partisipasi aktif manajemen puncak, pelatihan, sistem insentif yang dikaitkan dengan tingkat defeksi pelanggan, dan penciptaan *switching barriers*.

Menurut Thorik G. dan Utus H (2006, Dalam Arifin, 2011) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianannya pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkuat posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang

konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Konsumen akan memberikan umpan balik positif berupa loyalitas, loyalitas terbentuk apabila fasilitas yang baik dan memadai serta kepuasan yang diterima melalui tingkat pelayanan yang diterima.

Taman rekreasi Pandawa *Water World* merupakan salah satu wisata atau rekreasi kolam renang. Pandawa *Water World* menyediakan kolam renang dewasa dan anak-anak, suasana yang nyaman dan banyak wahana permainan yang disediakan, Memiliki mushola di dalam maupun diluar ruangan, ruang tunggu sekaligus *Food Court* (stand makanan) yang luas dan nyaman, juga memiliki kamar ganti dan bilas. Pengunjung juga disuguhkan dengan pemandangan yang indah, dengan adanya patung besar seperti tokoh pewayangan dan keindahan taman bunga yang berada di area kolam renang Pandawa *Water World*.

Kolam renang Pandawa *Water World* terletak di wilayah Solo baru, Sukoharjo. Tempat wisata yang bertema air ini berdiri pada tanggal 22 desember 2007. Kolam renang Pandawa *Water World* termasuk tujuan wisata dari berbagai wisatawan lokal maupun asing. wahana yang menarik, seperti kresna *Wave Pool* (kolam ombak) pengunjung tidak perlu untuk mandi di pantai karena kolam renang Pandawa *Water World* Pandawa menyediakan kolam ombak seperti berada di pantai, *black hole slide* (lorong hitam) meluncur di dalam kegelapan pengunjung tidak dapat melihat hanya bisa merasakan gelombang pergerakan dan pada akhirnya tubuh anda terhempas ke dasar kolam, Bima *Slide* (meluncur)

Slide khusus anak-anak, *Lazy River* (sungai arus), kolam renang standart untuk dewasa, *Volcanic Pond* (Kolam Spa air hangat), *Aerated Crater* (Kolam Spa air dingin), *Toddler pool* (kolam renang anak –anak) orang tua tidak perlu khawatir dengan anaknya karena *Pandawa Water World* juga menyediakan kolam renang yang luas untuk anak-anak. Kolam renang *Pandawa Water World* memiliki kamar mandi yang luas dan dikamar mandi disediakan air hangat, mempunyai *cctv* yang dapat mengontrol lokasi untuk menghindari tindak kejahatan.

Kolam renang *Pandawa Water World* memiliki *lifeguard* (penyelamat) di semua permainan agar pengunjung dapat dibantu dalam menggunakan permainan dan dapat mengontrol apabila terjadi kejadian yang tidak diinginkan. *Claning servis* (pelayanan kebersihan) akan selalu mengontrol kebersihan disetiap area kolam renang, agar pengunjung merasa nyaman berada di area kolam renang. Dikolam renang *Pandawa Water World* juga memiliki penjagaan satpam untuk menjaga agar tidak terjadi tindak kejahatan.

Hasil penelitian sebelumnya menemukan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sebagai contoh hasil penelitian yang dilakukan Arifin (2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang berpengaruh paling kuat adalah fasilitas. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryanto. (2011). Hasil penelitian menunjukan bahwa, kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa

layanan. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado. Dari hasil penelitian dilakukan oleh Malik, *et al* (2012). Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian oleh Sulistiyana dkk (2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pandawa Water World Solo Baru**”

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang relevan untuk dibahas dan diteliti berkaitan dengan judul di atas yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pandawa *Water World* solo baru ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Pandawa *Water World* solo baru ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Pandawa *Water World* solo baru ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada kolam renang Pandawa *Water World* Solo baru.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada kolam renang Pandawa *Water World* di solo baru.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada kolam renang Pandawa *Water World* di solo baru.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis
 - a) Dapat digunakan sebagai tambahan informasi mengenai kepuasan konsumen.
 - b) Diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata dan jelas dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran.
2. Manfaat Praktis
 - a.) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan pemasaran dan pengembangan usaha.

- b.) Memberikan wacana mengenai kepuasan yang dapat diperoleh konsumen dan berbagai hal yang termasuk di dalamnya berkaitan dengan upaya memaksimalkan kepuasan dalam penggunaan dan pembelian produk jasa suatu perusahaan.
- c.) Untuk menerapkan teori-teori yang pernah diperoleh di bangku kuliah pada kondisi yang ada di perusahaan dan untuk menambah serta memperluas pandangan terutama menyangkut masalah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang berkaitan erat dengan manajemen pemasaran.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

1. Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi uraian mengenai landasan teori yang melandasi penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

3. Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel, serta metode analisis data yang digunakan.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi tentang karakteristik responden, deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

5. Bab V Penutup

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.