PENGARUH KINERJA DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MOVIE STATION RENTAL DISC DI SURAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Oleh :
WAHYU WIDODO
B100 040 300

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2008

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan dewasa ini dituntut untuk mengenali pasar atau konsumenya sebaik mungkin agar dapat sukses dalam persaingan. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Hal ini disebabkan konsumen merupakan bagian yang vital terhadap eksistensi produk dimana diterima dan ditolaknya produk menjadi indikator terhadap ukuran kesuksesan produsen. Pada akhir abad ke 20 perkembangan dunia semakin pesat, kesadaran konsumen terhadap produk yang diinginkan juga semakin tinggi. Kesadaran konsumen terhadap produk yang diinginkan juga semakin tinggi. Kualitas produk, tingkat harga, kemudahan mendapatkan produk serta pelayanan perusahaan adalah faktor–faktor penting yang semakin diutamakan oleh konsumen. Hal ini menjadi suatu acuan bagi perusahaan–perusahaan atau sektor industri, baik yang bergerak dibidang produksi barang maupun jasa untuk lebih mementingkan konsumen.

Perusahaan yang berorientasi pada kelangsungan hidupnya, untuk jangka panjang harus melakukan terobosan baru. Terobosan baru ini mengarah pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan berusaha sedapat mungkin untuk memenuhinya sehingga para konsumen akan

mendapatkan kepuasan. Kepuasan konsumen inilah yang menjadi kunci bagi kelangsungan hidup perusahaan. Karena umumnya jika seseorang konsumen merasa puas dengan pembelian suatu produk cenderung akan melakukan pembelian ulang.

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat melalui keputusan konsumen dalam melakukan perubahan terhadap suatu barang dan kepuasannya untuk melakukan pembelian ulang. Keputusan pembeli tersebut tentunya dipengaruhi oleh kualitas produk, tingkat harga, pelayanannya, serta kemudahan mendapatkan produk. Perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk menyediakan produk dengan kualitas yang baik, harga yang relatif rendah, mudah mendapatkannya dan pelayanan yang baik, sehingga dapat memuaskan konsumen dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan, konsumen menginginkan manfaat yang maksimal dari produk. Mereka bertindak berdasarkan penghasilan yang terbatas dan membentuk suatu harapan terhadap suatu penawaran produk yang benar–benar dapat memberikan kepuasan maksimal sehingga mereka akan termotivasi untuk melakukan pembelian ulang.

Konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan adalah konsumen dalam arti sebenarnya. Untuk menciptakan pembelian ulang sudah barang tentu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada konsumen. Memberikan kepuasan kepada konsumen hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh

konsumen berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh konsumen. Hal ini berarti ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan konsumen.

Pesatnya perkembangan teknologi menuntut manusia untuk mengikuti laju pertumbuhan teknologi tersebut terutama yang bergerak dalam bidang usaha jasa. Oleh karenanya perusahaan jasa harus mengetahui bahwa setiap konsumen memiliki pandangan atau persepsi yang berbeda–beda mengenai jasa. Dewasa ini jasa yang berkualitas dengan harga bersaing, semakin diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

Seorang konsumen mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu bila kinerja produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi, maka konsumen akan merasa tidak puas. Namun apabila terjadi sebaliknya yaitu kinerja produk sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan merasa puas sehingga suatu saat akan mengkonsumsi kembali produk tersebut.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang persewaan kaset sebagai penyedia jasa juga harus memperhatikan tingkat kepuasaan konsumennya setelah mengkonsumsi jasa pelayanannya. Perkembangan jasa persewaan kaset semakin pesat, berbagai jenis persewaan kaset banyak bermunculan. Seperti halnya di lingkungan sekitar kampus maupun perkotaan. Tapi itu semua ada kelebihan dan kekurangannya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh antara dimensi kualitas jasa dengan kepuasan konsumen dalam penyewaan kaset di Movie Station Rental Disc?
2. Manakah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penyewaan kaset di Movie Station Rental Disc?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian diperlukan pembatasan masalah supaya sasaran penelitian lebih terfokus pada permasalahan utama yaitu pada kualitas jasa dan kepuasan konsumen penyewa dan pelanggan Movie Station Rental Disc di Surakarta. Melalui penyebaran angket yang berisi tentang kualitas pelayanan yang diperoleh konsumen dalam penyewaan kaset di Movie Station Rental Disc.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen dalam penyewaan kaset di Movie Station Rental Disc.
2. Untuk mengetahui variabel kualitas jasa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penyewaan kaset di Movie Station Rental Disc.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan pendidikan, khususnya tentang kualitas jasa dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen.

Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori–teori yang relevan dalam penelitian yang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi populasi, sampel dan metode pengambilan sample, data dan sumber data, variabel–variabel penelitian, model dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pengumpulan data, pengolahan data, serta analisa dan pembahasan dari hasil perhitungan yang diperoleh berdasarkan data–data yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentag kesimpulan yang diperoleh dari hasil pemecahan persoalan dan saran sebagai bahan pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN