BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kegiatan sehari-harinya tidak terlepas dari kebutuhan akan barang dan jasa, baik yang langsung dapat dikonsumsi maupun yang perlu di proses kembali. Dengan demikian, jasa menjadi salah satu bagian penting dalam kegiatan pemasaran produk.

Kecepatan dalam pelayanan adalah merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan, karena dalam hal ini pelayanan yang lambat seiring dikaitkan dengan kemampuan dan bonafiditas perusahaan yang berdampak luas menyangkut citra perusahaan dan animo masyarakat luas yang menilai kinerja perusahaan, maka suatu perusahaan lambat dalam pelayanan kepada masyarakat, dikhawatirkan pelanggang tersebut akan lari dan pindah kepada perusahaan lain, karena kecepatan dalam melayani pelanggan khususnya masalah telepon merupakan salah satu dari keunggulan dalam pelayanan dan citra terbaik yang perlu dibanggakan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Mengingat betapa pentingnya pelayanan bagi perusahaan jasa maka sangat perlu diperhatikan kualitas nya yang baik bukan berarti kualitas tertinggi tetapi kualitas terbaik adalah kualitas pelayanan yang sesuai seperti yang mereka inginkan konsumen merasa kepuasan sebagai pemakai produk jasa pelayanan merasa telah terpenuhi dan bersedia mengeluarkan biaya berapapun guna memperolehnya dan bukan hanya itu saja berkeinginan untuk mendapatkan kembali tapi diharapkan akan memberitahu kepada rekan-rekan mereka bahkan mengajak untuk menggunakan jasa tersebut, sehingga hal tersebut akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan pelayanan adalah *emphaty , tangible , reliability , responsivines , assurance* .

Menurut Ariawati (2014), Dalam fungsinya melayani kepentingan orang banyak diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada peranannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan.

Klinik gigi Menco Dental Care merupakan klinik yang bergerak dalam bidang kesehatan khususnya gigi dan mulut. Klinik gigi Menco Dental Care berada di Perum Graha Sentosa B1 Gumpang, Kartasura, Sukoharjo. Dalam fungsi melayani kepentingan orang banyak dalam kesehatan gigi maka diperlukan jasa pelayanan yang konsisten, kualitas pelayanan yang baik, ramah sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem

pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan / loyalitas konsumen. Dengan tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penentuan harga pelayanan jasa di Klinik Menco Dental Care?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: .

1. Untuk mengetahui penentuan harga pelayanan jasa di Klinik Menco Dental Care.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

   Untuk menambah wawasan dan pengetahuan guna mempratekan teori dan ilmu pengetahuan praktis yang belum diperoleh dibangku perkuliahan .

2. Bagi perusahaan

   Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bersangkutan dalam hubungan jasa pelayanan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang secara garis besarnya sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan. Bab ini berisi tentang : Pendahuluan terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

Bab II : Landasan Teori. Bab ini terdiri dari : Teori Pengertian jasa, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran.

Bab III : Metode Penelitian. Bab ini terdiri dari : Jenis Penelitian, Situs Penelitian, Data dan Sumber Data, Metode Analisis Data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini terdiri dari Gambaran Umum Objek Penelitian, Deskripsi Analisis Data dan Penyajian Hasil Penelitian.

Bab V : Penutup. Bab ini terdiri dari : Kesimpulan dan Saran-saran