

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang masalah

Dimana di era globalisasi sekarang dunia usaha bertumbuh sangat pesat, disuatu bisnis bidang jasa. Semakin banyak perusahaan yang tersebar, menyebabkan ekspansi perusahaan serupa, mengakibatkan persaingan yang ketat. Oleh karena itu, ketika dihadapkan pada situasi ini dan berbagai situasi, para wirausahawan perlu berhati-hati dan tanggap agar bisnisnya yang berkelanjutan dapat berkembang secara efisien. Pedagang harus mampu melindungi pasar dan memenangkan persaingan. Bersaing, perusahaan perlu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka.

seiring dengan pertumbuhan zaman yang semakin lama semakin bertambah moderen dan mengakibatkan perilaku konsumen menjadi berubah dalam segi pemenuhan kebutuhan ataupun keinginan dari pribadi pengguna sehingga timbul pesaing dalam bisnis produk jasa. Bagi para pelaku usaha, dan kita bisa lihat sekarang sudah banyak berbagai macam yang di tawarkan membuat untuk kita bisa memiliki barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan. dengan perubahan yang besar itu membuat pelaku usaha untuk memutar otak agar bisnis usahanya diminati oleh konsumen.

Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan pemakai atas barangnya. Bahwa informasi ini sangat penting dan dapat digunakan untuk mengevaluasi perusahaan. Ini juga membantu bisnis untuk memahami dan memenuhi semua aspirasi mereka. Perusahaan juga

diharapkan mampu membuat keputusan tentang pemasaran produk mereka, kebijakan persaingan dan rencana strategis, serta strategi keterlibatan strategis.. Khususnya dalam memahami perilaku pengguna pada akhirnya menjadi perhatian penting dalam industry olahraga. Hal tersebut disebabkan karena sudah banyak masyarakat yang sadar bahwa berolahraga itu bagus. Hal itu terlihat dari perkembangan fasilitas olahraga seperti gimnasium, arena pacuan kuda dan atletik. Olahraga telah menjadi salah satu hal terpenting bagi masyarakat saat ini, karena olahraga menjaga kesehatan tubuh dan mengurangi risiko berbagai penyakit.

Ketika dimana seorang yang suka berinvestasi melihat fenomena tersebut mereka mulai berfikir bagaimana untuk menyusun rencana bisnis dan lalu menyulapnya menjadi lahan bisnis. Dan futsal merupakan salah satu jenis olahraga yang digemari oleh orang dewasa dewasa ini.. Disamping hanya untuk menyalurkan hobi atau bakat. Futsal juga digunakan sebagai media untuk menjaga kebugaran. Dimana keberadaan jasa ini sangat dibutuhkan masyarakat secara umumnya dan pencinta bola khususnya.

Di Indonesia sekitar tahun 1998-1999 Olahraga ini termasuk baru dan tahun 2000 -an mulai dikenal masyarakat, dimana telah berkembang pesat saat ini dimasyarakat untuk kalangan tua ataupun muda. Sebagai bukti bentuk kemajuannya, (FFI) yang dikenal dengan Federasi Futsal Indonesia yaitu induk nasional futsal saat ini.

Bagi setiap orang, kesehatan mulai menjadi kebutuhan. sudah mulai berkembang di masyarakat sekarang dikarenakan adanya kebiasaan gaya hidup sehat. Sebagai kebutuhan hidup sehari-hari Tanpa disadari setiap orang

membutuhkan olahraga. Masyarakat berbagai kalangan di kawasan Ponorogo olahraga yang digemari salah satunya adalah futsal, dimana bisa dilakukan kapan saja tanpa harus melihat iklim dikarenakan tempatnya berada didalam suatu gedung. Seseorang yang suka dengan Futsal dimana usaha penyewaan lapangan futsal bisa dijadikan untuk menyalurkan bakat dan hobi. Dimana Futsal pemainnya lebih sedikit dibandingkan dengan pemain sepak bola dan juga mempunyai lapangan yang lebih kecil dibandingkan dengan lapangan sepak bola.

Dimana bidang olahraga saat ini sudah mulai berkembang dan menjadikan sebagai salah satu bisnis jasa , misalnya jasa lapangan futsal. Futsal tersebut merupakan pengembangan dari olahraga Sepak bola yang dimainkan oleh 2 tim untuk masing – masing mempunyai 5 orang pemain dan sudah termasuk dengan penjaga gawang. Futsal dimainkan didalam ruangan tertutup (*indoor*) dengan ukuran lapangan panjang = 25-42 m, lebar =15- 25 m. Futsal sekarang sudah dikatakan sebagian olah raga alternatif dan kini juga sudah menjadi salah satu olahraga yang paling digemari di indonesia. Hal itu dibuktikan dengan bertambahnya stadion futsal di setiap sudut kota. Di banyak arena, tim yang bertanding dengan gladi bersih hampir selalu ramai. Toh Arena Futsal selalu buka hingga tengah malam. Atusiasme Populasi dari remaja hingga dewasa futsal tumbuh dan berkembang dengan meningkatnya tingkat kompetisi tim di tingkat regional dan nasional.

Letak pusat lapangan Futsal Kembar Jaya sekarang berada di lokasi Jl.tangkuban prahu No.42, Hasanudin, Nologaten, kec.Ponorogo, kab.Ponorogo Jawa Timur 63419. Lapangan kembar jaya ini memiliki cabang

yang berlokasi di jl.lawu namun terdapat kendala dengan cabang yang berada di Jl. Lawu terkait dengan kenyamanan masyarakatnya dan dari masalah tersebut satu lokasi lapangan futsal kembar jaya terpaksa di tutup dan yang masih bertahan berlokasi di Jl.tangkuban Perahu.

Setiap pengguna Lapangan Futsal mengharapkan pelayanan penuh, terjangkau dan prima dan lokasi nya strategis dan mudah dijangkau. namun demikian keyataanya yang ditemukan Banyak pelayanan palsu tidak memenuhi harapan, Nilai yang diberikan tidak bergantung pada peralatan dan kualitas lapangan futsal yang bisa membingungkan atau mengganggu pemakai. Memberikan pelayanan yang memuaskan adalah suatu hal paling sangat penting klien Anda belum pernah ke bidang layanan futsal lainnya. Menurut kotler (2001:13) bahwa kepuasan pengguna lapangan Dalam hal mengukur kinerja produk harapan pembeli.

Menciptakan kepuasan pelanggan memiliki banyak manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan penggunanya menjadi harmonis, Ini memberikan dasar yang baik untuk kepuasan dan pembelian kembali dari mulut ke mulut serta promosi langsung yang menguntungkan perusahaan. pengguna Dengan melakukan aktivitas pemasaran yang kurang lebih tepat sasaran. Itu terlihat dari sisi bisnis sebagai pemasok produk atau jasa yang dibutuhkan pengguna, Perusahaan perlu menjaga ketertiban untuk melindungi kemajuan bisnis dan menjaga kelangsungan bisnis, pengguna yang memanfaatkan produk atau jasanya memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi.

Kepuasan seseorang Masalah di balik produk perusahaan adalah proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor pemasaran seperti kualitas layanan. Perusahaan membutuhkan sumber daya lain seperti harga yang kompetitif, peralatan pendukung, atau sumber daya pendukung lainnya. Keberadaan perusahaan seperti bisnis. Biasanya klien dalam menggunakan produk suatu perusahaan akan membanding-bandingkan harga, memilih pelayanan yang terbaik dan memilih penyedia produk yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap.

Konsumen diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada klien. Usaha memuaskan kebutuhan pemakai harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “*win-win situation*” yaitu suatu kondisi dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan seseorang merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan penggunaannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha (Tjiptono dan Chandra, 2001:195).

Kualitas pelayanan Ini sangat penting untuk perawatan seseorang pengguna dalam waktu yang lama. Tingkat persaingan yang lebih tinggi, pemakai menghadapi Produk lain, harga dan kualitas berbeda semua akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler,2005). Dimana factor paling penting bagi kelangsungan atau perkembangan suatu perusahaan. Disitu usaha jasa yang bergerak dalam penyewaan tempat futsal selalu berupaya bagaimana mampu berkembang dengan begitu efektif, untuk bisa membuat kesenangan tersendiri bagi

pemakai, sedemikian itu pengguna akan selalu setia berkunjung ditempat Futsal Kembar Jaya Ponorogo. Dimana Jika seorang penjual ingin meningkatkan suatu barang yang amat begitu berlebihan dan pemakai takakan dapat merasakan bagaimana Kepuasan tersebut maka seseorang akan mengalami suatu harapan yang sia-sia.

Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya. Dimana fasilitas itu adalah suatu sarana yang sifatnya mempermudah pengguna dalam melakukan aktifitas , disuatu bentuk jasa itu tidak dapat dilihat, dicium, dan juga tidak bisa disentuh maka dari itu bagian bentuk fisik itulah yang menjadikan factor paling penting ukuran dalam pelayanan. Jika suatu fasilitas yang di berikan kurang baik maka akan membuat orang itu merasa tidak puas, dan sebaliknya jika fasilitasnya baik seseorang akan merasa puas.

Dalam persaingan usaha penyewaan lapangan futsal semakin membanyak dimana hal ini membikin harga dari penyewaan tempat selalau dipertimbangkan sangat baik oleh pelaku usaha. Nilai barang yang diberikan pada klien sebagian dari pada stategi persaingan yang digunakan. Sebagai seorang pembisnis, dalam menentukan suatu harga dimana itu sesuatu perkara yang begitu rentan dimana akan membantu keberlangsungan Usaha itu sendiri. Hal tersebut layak dipertimbangkan oleh pengelola untuk menjaga para pemakai. Ketika jumlah uang penawarannya taksesuai dengan barang yang di tawarkan bisa mengurangi minat pengguna. Dimana jika membuat tariff terlalu tinggi bisa menurunkan keinginan seseorang untuk menyewa

lapangan tersebut tetapi jika dibuat terlalu muarah membuat perusahaan itu menjadi rugi.

Selain harga, lokasi juga menjadi variabel penentu seseorang merasa puas. penilaian lokasi yang tepat memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan, baik secara *financial* atau *nonfinansial*. Dimana Tempat juga menjadi yang utama bagi perusahaan yang dimana sedang menjalankan usaha dikarenakan pemilihan suatu tempat yang begitu strategis oleh perusahaan yang sedang berkembang akan menentukan produk atau jasa laku ataupun tidak yang sedang ditawarkan atau di jual. letak perusahaan yang strategis ataupun menjadi jalan utamanya bagi masyarakat, mampu menggoda minat pengguna lebih banyak dikarenakan akses jalan yang kerap di lalui dan gampang di jangkau tempat yang strategis dapat meningkatkan tingkat penjualan, jika lokasinya di pedalaman, dimana jalur untuk sampai kesana sangat sulit, waktu tempuh yang lama pun membuat masyarakat berpikir dua kali untuk menggunakan produk tersebut.

Lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik dilihat dari pelayanan yang kurang cepat jika ingin menyewa lapangan konsumen harus menunggu. Untuk fasilitas juga kurang begitu lengkap kita bisa lihat lapangan kembar Jaya hanya punya satu lapangan matras dan tidak ada kantin cuman ada jual minum saja, tetapi pesaing nya mempunyai dua lapangan Futsal, free wifi dan ada juga kantinnya. Untuk harga yang diberikan lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo kurang sesuai dengan kualitas pruduk yang diberikan walaupun harga terjangkau. Dan juga lokasi tempat lapangan Kembar Jaya Ponorogo kurang begitu setrategis di

bandingkan dengan pesaing lainnya karena lapangan Kembar Jaya tersebut berada agak kedalam dekat pemukiman warga jadi sulit untuk di cari oleh penyewa, maka dari itu penulis ingin mengetahui apakah konsumen sudah puas dengan apa yang di berikan oleh perusahaan jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu penulis memilih judul penelitian tentang:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen DiLapangan Futsal ( Study kasus pada konsumen lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo )**

## **1.2 . Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen lapangan Fustal Kembar Jaya Ponorogo ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo ?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo?
5. Apakah kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi berpengaruh Terhadap kepuasan konsumen lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo?
6. Faktor manakah yang Dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo ?



## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di lapangan Kembar Jaya Ponorogo.
6. Untuk mengetahui factor manakah yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo.

### **1.3.2 Manfaat penelitian**

1. Bagi akademisi ” penelitian ini adalah proses pembelajaran yang memungkinkan Anda menggunakan pengetahuan yang ada. di peroleh selama perkuliahan ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan pengalaman dan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan

konsumen dalam jasa penyewaan lapangan Futsal”. Sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan titik terang dan pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan.

2. Bagi perusahaan ”hasil penelitian ini di harapkan dapat di gunakan sebagai bahan masukan dan dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan perusahaan pada umumnya serta di harapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga jumlah koplain berkurang dan di harapkan jumlah pelanggan dapat terus bertambah atau meningkat lagi”.
3. Bagi Peneliti Menambah Pengetahuan dan mengembangkan Ilmu yang telah di dapat selama diperkuliahan mengenai kepuasan konsumen dan dapat di manfaatkan untuk pembelajaran selanjutnya
4. Bahan informasi buat perpustakaan, serta bisa dapat buat motivasi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang tentang aspek yang berkaitan

