**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Ayu Indah Futsal adalah tempat futsal yang berdiri pada tahun 2012 yang beralamatkan di Jl. Deandles Paciran Lamongan, tempat ini buka dari pukul 08.00-24.00 WIB (observasi langsung).

Olahraga mulai menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Hal ini disebabkan karena adanya tren gaya hidup sehat yang saat ini sudah mulai berkembang di masyarakat. Tanpa disadari, setiap orang membutuhkan olahraga sebagai kebutuhan hidup sehari-hari. Futsal adalah salah satu olahraga yang digemari di berbagai kalangan masyarakat salah satunya adalah kawasan paciran lamongan, olahraga futsal yang dapat dilakukan kapan saja tanpa mengenal cuaca karena tempatnya di dalam ruangan.

Olahraga futsal merupakan olahraga *indoor* yang memakan tempat jauh lebih kecil dari pada lapangan sepak bola. Ukuran standar lapangan futsal FIFA adalah 15-25 x 25-43 M dan jumlah pemainnya lima melawan lima, sedangkan untuk lapangan sepak bola standar FIFA adalah 64-75 x 100-110 M dan jumlah pemainnya sebelas melawan sebelas.

Membangun sebuah lapangan futsal merupakan hal mulai dilirik untuk dijadikan bisnis. Melihat peluang pasar yang menjanjikan,banyak pelaku bisnis di Paciran Lamongan yang mulai ikut meramaikan dunia olahraga ini, khususnya pada cabang futsal. Futsal adalah salah satu cabang olahraga yang sedang populer yang membuat pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja

perusahaanya agar dapat bersaing. Ketatnya persaingan dalam industri jasa khususnya jasa penyewaan lapangan futsal saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sekarang ini sudah semakin banyaknya tempat penyewaan lapangan futsal di Paciran Lamongan membuat para pelaku usaha berlomba-lomba untuk dapat bersaing.

Pelaku bisnis harus dituntut untuk berorientsi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus memberikan harga yang murah, lokasi yang strategis, fasilitas yang memedai dan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, jika konsumen merasa puas akan suatu tempat dari suatu perusahaan, maka yang umum yang menjadi adalah konsumen akan terus menyewa dan menjadi konsumen perusahaan tersebut.

Olahraga ini termasuk baru di Indonesia sekitar tahun 1998-1999 dan mulai dikenal masyarakat tahun 2000-an, namun saat ini telah berkembang pesat di masyarakat baik kalangan tua maupun kalangan muda. Sebagai bentuk bukti perkembanganya, futsal sendiri saat ini telah memeiliki induk nasional yang dikenal dengan Federasi Futsal Indonesia (FFI).

Persaingan dalam bisnis penyewaan lapangan futsal menjadi semakin berkembang hal ini pula yang membuat harga penyewaan lapangan menjadi salah satu faktor yang harus di pertimbangkan dengan baik oleh pengelola bisnis. Harga yang ditawarkan kepada konsumen dan pelanggan menjadi bagian dari pada strategi persaingan yang digunakan. Bagi para pelaku usaha futsal, dalam menentukan harga adalah suatu perkara yang sensitive akan menunjang keberlangsungan usaha ini. Harga harus dipertimbangkan oleh pengelola dalam menjaga para konsumennya. Jika harga yang ditawarkan tidak sesuai produk yang ditawarkan akan menurunkan minat konsumen. Harga yang mahal dapat mengurangi minat beli orang yang ingin menyewa lapangan futsal sementara bila terlalu murah maka dapat pula merugikan perusahaan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Moshiur dkk (2012) mengenai *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Service in Khulna Division*. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bedanya dengn penelitian ini adalah tidak menggunakan variable fasilitas akan tetapi menggunakan kualitas pelayanan harga dan kepuasan pelanggan, studi kasus Restoran di Divisi Khulma.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kodu (2013) mengenai Harga, kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. Hasil penelitian menunjukan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variabel fasilitas dan kepuasan konsumen akan tetapi menggunakan harga, kualitas produk dan keputusan pembelian, studi kasus pada pembelian mobil Toyota avanza.

Bukan hanya harga saja, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan aktivitas. Karena suatu bentuk jasa tidak bias dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bias diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Fasilitas juga sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pada konsumen, fasilitas yang baik mampu menjadikan para konsumen merasa puas, namun bila fasilitas yang diberikan buruk maka para konsumen akan merasa tidak puas dan merasa rugi.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Budiendra, and Wandebori (2012) mengenai *Influence of Facility and Service Quality on Faculty of Pharmacy Student Satisfaction*. Hasil penelitian menunjukan bahwa kedua variabel yaitu kualitas layanan dan fasilitas memberi pengaruh secara simultan sebanyak 45,9% pada kepuasan siswa.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Moha dan Loindrong (2016) mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variable harga dan studi kasusnya pada Hotel Yuta di Kota Manado.

Di samping fasilitas yang baik, kualitas layanan juga berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ayu Indah Futsal juga memberikan layanan fasilitas yang cukup memanjakan konsumennya. Peningkatan kualitas pelayanan tentunya banyak dilakukan disetiap lini yang ada. Jika lahan parkir, kantin, dan toilet merupakan suatu yang lumrah adanya disetiap tempat futsal. Keberadaan studio band, *baber shop* dan *distro* adalah bagian dari peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen yang disajikan Ayu Indah Futsal berbeda dengan tempat lainya.

Pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting untuk kelangsungan dan perkembangan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan futsal harus terus berusaha untuk dapat mengembangkan kualitas pelayanan dengan baik, sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan, dengan begitu pelanggan akan tetap setia dating ke Ayu Indah Futsal. Pelanggan membentuk harapan mereka berdasarkan pesan yang diterima dari penjual, orang lain, teman dan sumber informasi yang lain. Jika penjual meningkatkan suatu produk yang sangat berlebihan dan pelanggan tidak dapat merasakan kepuasan itu maka pelanggan akan mengalami harapan yang sia-sia.

Hal ini sesuai dengan hasi penelitian yang dilakukan oleh Minh dkk (2017) mengenai *Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam*. Hasil penelitian menunjukan bahwa *Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara signifikan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sigit dan Oktafani (2014) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Lapangan Futsal (Studi kasus pada IFI Futsal Bandung). Pada hasil penelitian ini kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan persentase pengaruhnya 5,9%, sedangkan sisanya 94,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti *brand image*, harga, dan faktor lainya. Bedanya dengan penelitian ini adalah tidak menggunakan variable fasilitas, harga, dan studi kasusnya pada IFI Futsal bandung.

Jadi dapat diperkirakan, kompetisi selanjutnya tidak hanya persaingan pada kualitas layanan saja, namun juga pada variable lainya yaitu harga dan fasilitas. Karena dengan meningkatkan keinginan konsumen, maka dalam mengambil keputusan para konsumen akan berbeda-beda dalam memilih lapangan yang ada. Kualitas layanan, harga, dan fasilitas memiliki faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa seperti ini. Untuk itu perusahaan sebagai produsen harus memberikan layanan yang terbaik kepada setiap konsumenya, harga yang terjangkau, lokasi yang strategis serta fasilitas yang memadai dan melakukan kegiatan pemasaran yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Karena salah satu persoalan dalam dunia bisnis yang perlu diperhatikan adalah semua hal yang mendorong konsumen agar menyewa lapangan futsal yang ditawarkan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AYU INDAH FUTSAL PACIRAN-LAMONGAN”.**

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan, fasilitas, dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ayu Indah Futsal Paciran-Lamongan?
2. Diantara kualitas layanan, fasilitas, dan harga mana yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen di Ayu Indah Futsal Paciran-Lamongan?

**1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris mengenai:

1. Untuk mengetahui dan menguraikan pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Ayu Indah Futsal Paciran-Lamongan;
2. Untuk mengetahui dan menguraikan pengaruh mana yang lebih besar di antara kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Ayu Indah Futsal Paciran-Lamongan.

**1.4. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian dilakukan guna memperoleh manfaat yang berguna bagi seluruh pihak-pihak yang bersangkutan. Manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
2. Penelitian ini memberikan wawasan dan menjadi pengalaman dalam menganalisa suatu masalah sekaligus menambah keterampilan dalam memecahkan sesuai dengan teori yng telah diperoleh selama mengikuti kuliah;
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan titik tolak bagi peneliti yang ingin mengembangkan teori-teori pemasaran yang berkaitan dengan kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen lapangan futsal, serta merangsang munculnya penelitian-penelitian baru dalam bidang pemasaran, sehingga dapat menyesuaikan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan;
4. Sebagai tambahan pustaka dan bahan untuk penelitian yang selanjutnya.
5. Manfaat Praktis
6. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat dan acuan bagi pemilik Ayu Indah Futsal guna untuk mengevaluasi kinerja perusahaan selama ini;
7. Sebagai panduan tertulis untuk pembaca dalam mengerjakan skripsi, dapat dijadikan perbandingan antara ilmu yang sifatnya teori yang diperoleh selama kuliah dengan kenyataan penerapanya dalam dunia usaha;
8. Sebagai panduan tertulis untuk Ayu Indah Futsal dalam mengelola pelanggannya.

**1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penelitian ini memfokuskan pada **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AYU INDAH FUTSAL”.** Untuk mempermudah menganalisis permasalahan dan pemecahan sehingga dapat terarah maka dilakukan pembatasan masalah. Variable bebas (X) adalah kualitas layanan, fasilitas, dan harga, sedangkan variable terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan.