

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis yang semakin ketat dengan persaingan, menimbulkan perubahan yang baik dalam dunia bisnis. dengan adanya persaingan yang ketat perubahan banyak terjadi dari segi kualitas pelayanan, harga sesuai dengan keinginan konsumen, setiap perusahaan harus memperoleh keunggulan dari persaingan tersebut demi memenuhi kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, dalam persaingan yang tinggi, perusahaan diharuskan memahami dan mengetahui kemauan konsumen, dan terus berinovasi dalam produk atau jasa yang dijalani, agar menimbulkan rasa kepuasan pelanggan. Menurut (Sri Utami, 2010.) Dalam dunia bisnis terdapat produsen sebagai penjual produk dan konsumen sebagai pembeli produk . Dua orang ini merupakan elemen yang saling membutuhkan, suatu perdagangan atau bisnis tidak akan berjalan jika tidak ada salah satunya. Produsen membutuhkan konsumen untuk membeli produk-produk yang akan di jualnya, demikian pula konsumen membutuhkan produsen untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. (Klarisah 2020)

Kebiasaan hidup sehat atau biasa disebut tren gaya hidup sehat, telah menjadi rutinitas dalam kehidupan masyarakat, menjadikan olahraga sebagai kebutuhan sehari-hari setiap orang, seiring berjalannya kebiasaan tren gaya hidup sehat, tanpa di sadari, setiap orang menjadikan olahraga sebagai kebutuhan yang wajib demi mencapai kehidupan yang sehat. Olahraga dapat menjadi obat bagi setiap orang yang melakukannya dengan gembira dan

senang, khususnya olahraga pada bidang futsal atau mini soccer. Bagi setiap orang yang mempunyai hobi futsal dan mini soccer dapat menjadi obat penenang di saat depresi, stres dan menaikkan mental. Menurut (Atmanegara et al. 2019), Olahraga merupakan gerakan olah tubuh yang memberikan efek pada tubuh secara keseluruhan. Olahraga membantu merangsang otot-otot dan bagian tubuh lainnya untuk bergerak. Rekreasi dengan segala bentuk aktivitasnya yang bersifat rekreatif, yang dapat mengembalikan kondisi jiwa dan raga bahkan menjadi lebih segar dan bugar dari yang tadinya mengalami tekanan (stress) akibat rutinitas dari pekerjaan sehari-hari yang dapat mengakibatkan kejenuhan, kebosanan ataupun kepenatan. Rekreasi dilakukan pada saat waktu luang atau senggang.

Kotler dan Armstrong (2012) menyatakan bahwa segala aktivitas jasa dan berbagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara esensial jasa ini tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan atas apapun. Pentingnya dalam usaha jasa adalah untuk menciptakan dan membangun hubungan antar pemilik usaha dengan konsumen dapat diharapkan bisa mencapai suatu tujuan. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk dapat mencapai tujuan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan menentukan lokasi. Karena dengan cara menentukan lokasi yang strategis, maka akan timbul adanya kepuasan pelanggan dan dapat membentuk pelayanan yang efektif dan efisien bagi para pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015) dalam penelitian ( Yulianawati et al. 2021), mengatakan bahwa lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Menurut Sunyoto (2015) dalam penelitian (Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar Aditya Nugroho, and Budi Astuti n.d.) lokasi yang strategis dimana banyak calon pembeli, dalam artian lokasi ini mudah dijangkau, mudah dilihat konsumen dan lokasi yang banyak dilalui dan dihuni target konsumen yang berpotensi membeli produk atau jasa yang dijual. Sedangkan Lupiyoadi dan Hamdani (2011) di dalam penelitian (Oktaviansyah et al. 2022) mengatakan bahwa lokasi adalah sebuah keputusan yang dibuat perusahaan atau instansi pendidikan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan.

Berdasarkan uraian di atas, Penyedia layanan juga harus menentukan lokasi tepat. Keputusan yang salah dapat mengakibatkan kegagalan sebelum bisnis dimulai. Memilih lokasi berdagang merupakan keputusan penting untuk bisnis yang harus membujuk pelanggan untuk datang ke tempat bisnis dalam pemenuhan kebutuhannya. Dengan memiliki lokasi yang tepat, keputusan pelanggan akan merasakan kepuasan. begitupun dengan para peminat atau konsumen di bidang jasa penyewaan sepak bola dan futsal, para konsumen sangat memperhatikan dari segi lokasi yang strategis, dan hal tersebut pun menjadi salah satu Faktor yang mempengaruhi minat atau tidaknya konsumen

untuk datang ke lokasi En Sports Arena. Begitupun dari para pesaing di bidang jasa penyewaan lapangan sepak bola dan futsal, semua berlomba untuk mendapatkan wilayah yang strategis agar para konsumen dapat tertarik untuk mendatangi lokasinya khususnya di daerah Kabupaten Bekasi, Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara peneliti.

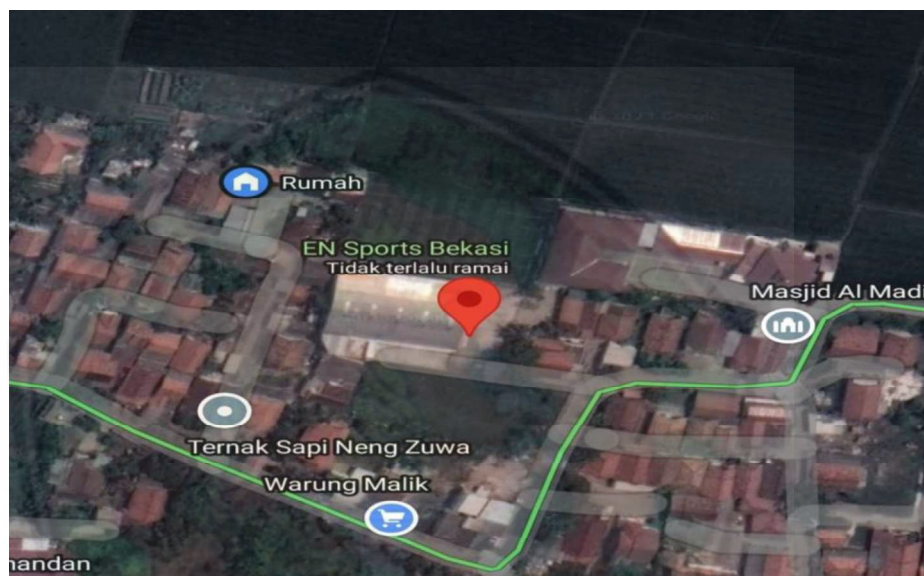
**Tabel 1.1 Data Lapangan Di Kab Bekasi**

Nama Lapangan Sepak Bola dan Futsal	Lokasi lapangan
EN Sports Arena	Kp. Rawalele No. 27, Desa Wanajaya, Kecamatan Cibitung, Bekasi, Jawa Barat.
Ayah Sexy Arena	Grand residence city, Cijengkol, Kec. Setu, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17320
Ganda Agung Futsal	Jl. Kp. Kandang, Sukaraya, Kec. Karangbahagia, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530
Kartini Soccer	Lippo Cikarang, Jl. Raya Cikarang - Cibusah No.82, Sukaresmi, Cikarang Sel., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530
Albi Mini Soccer	Ciantra, Cikarang Sel., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530
Yellow Soccer	Pasirgombong, Kec. Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530

**Sumber : Observasi Lapangan**

berdasarkan tabel di atas menjelaskan, Para Pelaku Usaha Menempatkan Lokasi Usahanya di Tempat yang strategis, akses yang bagus, dekat ke jalan

besar, tidak macet, dan lain sebagainya. hal tersebut sangatlah diperhatikan demi kepuasan Konsumen. kepuasan Konsumen selain lokasi yaitu harga, karena harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dari pada kepuasan pelanggan itu sendiri, dengan menetapkan harga yang kompetitif maka pelanggan akan merasakan kepuasan.



**Gambar 1.1 Lokasi EN Sports Bekasi**

EN Sports Bekasi Memiliki lokasi yang jauh dari akses jalan besar atau jalan tol, yang menjadikan kendala atau keluhan bagi konsumen yang datang ke lokasi EN Sports Bekasi, Banyak kritikan yang masuk di sebabkan lokasi yang terlalu jauh, Lokasi EN Sports Bekasi Terletak Di Kp. Rawa Lele Desa Wanjaya Kec. Cibitung Kab. Bekasi

Menurut (Solikha, Supraptra, 2020), Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Faktor harga sangat mempengaruhi terhadap keputusan

penggunaan jasa, perusahaan harus menawarkan harga kepada konsumen yang relatif terjangkau dibandingkan dengan pesaing lain, karena dari hal tersebut menimbulkan daya Tarik bagi konsumen, dan dapat menimbulkan kepuasan bagi para konsumen. Harga murah adalah sumber kepuasan yang penting (2004 : 37). banyaknya persaingan pada bisnis bidang jasa penyewaan lapangan sepak bola, menampilkan harga yang bervariasi, demi membuat konsumen tertarik datang ke lokasi bisnis masing – masingnya. khususnya di kabupaten Bekasi, makin banyak para pelaku bisnis di bidang jasa penyewaan lapangan sepak bola, maka makin banyak harga yang bervariasi yang didapatkan oleh konsumen, berikut Data yang di dapat oleh penulis mengenai harga sewa lapangan di kabupaten Bekasi.

**Table 1.2 Harga Lapangan Di Kab Bekasi**

Nama Lapangan	Harga Lapangan (per 2 jam)
EN Sports Arena Bekasi	Rp1.800.000 - Rp2.300.000
Ayah Sexy	Rp1.100.000 - Rp2.700.000
Ganda Agung	Rp800.000 - Rp2.000.000
Yellow Soccer	Rp900.000 – Rp.1.800.000
Kartini Soccer	Rp650.000 – Rp1.500.000
Albi Mini Soccer	Rp800.000 – Rp1.600.000

**Sumber : Observasi Lapangan**

Berdasarkan Tabel Di atas, Harga sewa untuk jasa lapangan sepak bola sangatlah bervariasi, yang dapat menyebabkan banyaknya konsumen tertarik untuk memakai sewa lapangan tersebut. Terdapat keluhan konsumen mengenai harga yang terlalu mahal seperti Gambar di bawah ini.



**Gambar 1.2 Keluhan Konsumen Mengenai Harga**

Keluhan Tersebut Di Dapatkan Dari komen Instagram EN Sports Arena, selain dari harga pun, ada beberapa faktor kepuasan konsumen yaitu fasilitas.

Fasilitas yang baik, akan menghasilkan keputusan pelanggan yang baik juga (Firdaus Ruffiansah and Hermani Daryanto Seno n.d.), Menurut (Rutjuhan & Ismunandar, 2020), Fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya. Menurut (Rusiyah 2021), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Dan menurut (Rusiyah, 2021) Perlengkapan dalam wujud fisik yang telah disediakan oleh pihak pemberi jasa untuk membantu dan menciptakan kenyamanan peserta disebut sebagai fasilitas dalam, berikut fasilitas yang terdapat di berbagai jasa penyewaan lapangan di kabupaten Bekasi, data diambil oleh penulis melalui observasi.

**Tabel 1.3 Fasilitas Lapangan Kab Bekasi**

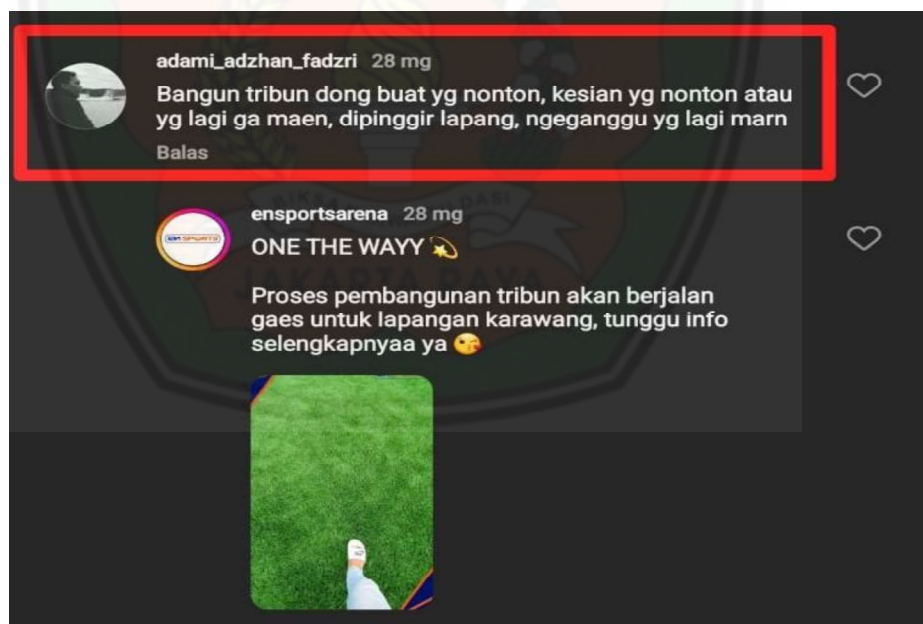
Nama Lapangan Sepak Bola dan Futsal	Fasilitas Yang Tersedia
EN Sports Arena	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkir Motor dan Mobil</li> <li>- Musollah</li> <li>- Kantin</li> <li>- Kamar Mandi Laki – Laki</li> </ul>
Ayah Sexy Arena	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkir Motor dan Mobil</li> <li>- Musollah</li> <li>- Kantin</li> <li>- Kamar Mandi Laki – Laki dan Perempuan</li> <li>- Ruang ganti pakaian</li> </ul>
Ganda Agung Futsal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkir Motor dan Mobil</li> <li>- Musollah</li> <li>- Kantin</li> <li>- tribun</li> <li>- Kamar Mandi Laki – Laki dan Perempuan</li> <li>- Ruang ganti pakaian</li> </ul>
Kartini Soccer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkir Motor dan Mobil</li> <li>- Musollah</li> <li>- Kantin</li> <li>- tribun</li> <li>- Kamar Mandi Laki – Laki dan Perempuan</li> <li>- Ruang ganti pakaian</li> </ul>
Albi Mini Soccer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkir Motor dan Mobil</li> <li>- Musollah</li> <li>- Kantin</li> <li>- Kamar Mandi Laki – Laki dan Perempuan</li> <li>- Ruang ganti pakaian</li> </ul>
Yellow Soccer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkir Motor dan Mobil</li> <li>- Musollah</li> <li>- Kantin</li> <li>- Kamar Mandi Laki – Laki dan Perempuan</li> </ul>



	- Ruang ganti pakaian
--	-----------------------

**Sumber : Observasi Lapangan**

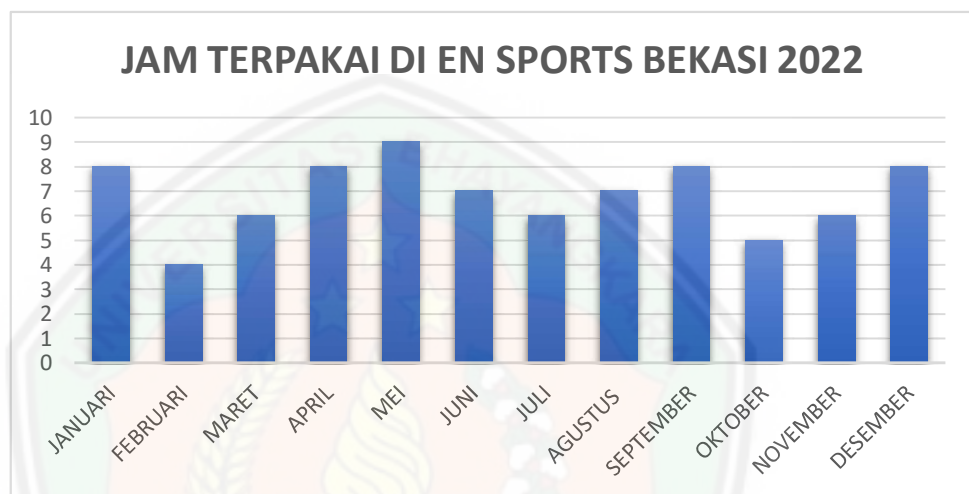
Berdasarkan uraian di atas, fasilitas adalah sesuatu yang dapat memudahkan konsumen, di antaranya adalah kondisi fasilitas yang baik, eksterior yang bagus, kebersihan yang baik pada fasilitas, hal-hal tersebut dapat mempengaruhi pandangan konsumen. Apabila fasilitas yang tersedia memadai, maka pastinya respon dari konsumen pun akan bagus, dan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Dan sebaliknya, apabila fasilitas yang kurang memadai, akan timbul kekecewaan konsumen, dan akan menimbulkan keputusan pelanggan yang kurang baik.



**Gambar 1.3 Keluhan Konsumen Mengenai Fasilitas**

PT. Ezra Nafi Sports Indo adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan lapangan futsal dan sepak bola di kabupaten Bekasi, segmen pasar peminat akan futsal dan sepak bola di kabupaten Bekasi sangat besar. Karena

itu juga, timbulnya banyak pesaing-pesaing baru yang bergerak di bidang yang sama, menimbulkan beberapa efek yang sangat signifikan bagi EN Sports Arena Bekasi, menurunnya jam pakai salah satu efek banyaknya pesaing di kabupaten Bekasi, berikut data jam yang terpakai di tahun 2022.



Sumber : Observasi Lapangan

**Grafik 1. 1 Survei Jumlah Ja Terpakai Di EN SPORTS**

PT. Ezra Nafi Sports Indo selalu evaluasi dan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi, memberikan yang terbaik bagi peminat sepak bola dan futsal. semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan akan selalu di benahi dan di evaluasi, Demi menimbulkan Daya Tarik untuk para pelanggan.

Semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti lokasi, harga dan fasilitas. belum tentu dapat menciptakan kepuasan bagi para konsumen secara optimal, sehingga perlu dievaluasi Kembali seberapa berpengaruh hal hal tersebut dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “**(Pengaruh Lokasi, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di En Sports Arena Bekasi)**”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di En Sports Arena?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di En Sports Arena?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di En Sports Arena?
4. Apakah lokasi, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di En Sports Arena?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di En Sports Arena.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di En Sports Arena.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di En Sports Arena.

4. Untuk mengetahui apakah lokasi, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di En Sports Arena.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagi penulis

Dari penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya kedalam dunia praktek manajemen Pemasaran khususnya tentang pengaruh Lokasi, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

2. Bagi Universitas

Memberikan beberapa informasi kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah kepustakaan sebagai informasi bahan perbandingan bagi penelitian lain sebagai wujud Universitas Bhayangkara Jakarta Raya umumnya Fakultas Ekonomi pada khususnya program studi Manajemen.

3. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan bahwa untuk meningkatkan segala hal agar berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, slalu mendengarkan kritik dan saran dari konsumen, dan slalu meng upgrade baik kualitas lokasi, harga, dan fasilitas demi menghasilkan kepuasan konsumen.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya memasukan variabel bebas lainnya sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih banyak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Untuk mendapat gambaran secara keseluruhan mengenai penulisan dalam penelitian tersebut, maka penulisan disusun oleh peneliti sebagai berikut:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang penelitian ini untuk selanjutnya disusun rumusan masalah dan diuraikan tentang tujuan penelitian, manfaat penelitian, diakhiri dengan sistematika penulisan.

#### **BAB II           TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dalam penelitian ini. Lalu diuraikan juga dan digambarkan kerangka pemikiran dari peneliti terdahulu dan terakhir hipotesis.

#### **BAB III         METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, kerangka konsep yang meliputi desain penelitian dan deskripsi operasional variabel penelitian, selanjutnya menjelaskan tentang populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data yang meliputi tahap pengolahan data kuantitatif dan tahap pengujian instrumen penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab 4 ini peneliti mengulas deskripsi objek penelitian, deskripsi responden beserta indeks jawabannya, hasil penelitian dan pembahasan dari hasil yang ditemukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran-saran untuk memperbaiki masalah yang ada.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**