

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan zaman yang semakin lama semakin bertambah modern mengakibatkan perilaku konsumen berubah dalam segi pemenuhan kebutuhan ataupun dari keinginan diri konsumen sehingga terjadi persaingan bisnis produk dan jasa bagi para pengusaha, bisa kita lihat dengan semakin beragamnya jenis barang ataupun jasa yang ditawarkan memberi peluang pada kita untuk memilih produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan kita, akan tetapi perkembangan yang demikian itu bisa dirasakan sebagai sebuah beban bagi para pelaku bisnis. Bisnis jasa merupakan bisnis yang sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari, misalnya : jasa pendidikan, jasa kesehatan, jasa komunikasi, jasa olah raga, dan lain – lain.

Salah satu jenis bisnis yang bergerak di bidang jasa adalah tempat futsal. Futsal merupakan pengembangan dari olah raga sepak bola yang dimainkan oleh 2 tim, yang masing – masing beranggotakan 5 orang pemain termasuk penjaga gawang. Futsal diciptakan di Montevideo, Uruguay pada tahun 1930 oleh Juan Carlos Ceriani. Futsal dimainkan diruangan tertutup (*Indoor*) dengan ukuran lapangan panjang = 25-42cm, lebar = 15-25 m. Futsal sebagai olah raga yang kini menjadi salah satu olahraga yang paling digemari diIndonesia. Terbukti dengan semakin menjamurnya arena bermain futsal di setiap sudut kota. Di sejumlah arena futsal selalu padat dengan jadwal tim – tim yang akan berlaga ataupun latihan. Bahkan tidak sedikit arena futsal yang membuka jam operasi hingga menjelang subuh. Antusiasme masyarakat dari kaum remaja hingga dewasa untuk

bermain futsal makin dimanjakan dengan semakin seringnya diadakan kompetisi – kompetisi baik tingkat kelompok, daerah sampai nasional. Bisnis olahraga juga berkembang pesat di kota padang khususnya bisnis penyewaan lapangan futsal. Salah satu penyewaan lapangan futsal yang ada di kota Padang adalah Rafhely Futsal By Pass Padang yang beralamat di Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat 25173 (<https://www.rafhelyfutsalpadang.com>)

Sejalan dengan hal itu, kepuasan konsumen akan mempengaruhi sikap konsumen berikutnya setelah menggunakan atau merasakan produk maupun jasa yang ditawarkan, oleh karena itu konsumen yang merasa puas akan mengulangi menggunakan jasa yang ditawarkan kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang hasil dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapannya (Kotler 2011, 21).

Selain itu, loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi yang utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh pelanggan yang loyal tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari pelanggan potensial sampai memperoleh *partners*. Loyalitas pelanggan menurut Griffin (2003) adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Rafhely Futsal By Pass Padang
Tahun 2019

NO	Bulan	Jumlah (Orang)
1	Januari	382
2	Februari	438
3	Maret	375
4	April	218
5	Mei	200
6	Juni	325
7	Juli	339
8	Agustus	283
9	September	185
10	Oktober	346
11	November	277
12	Desember	288
	Jumlah	3.656

Sumber: Rafhely Futsal By Pass Padang 2019

Jika dilihat dari table 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa pengunjung pada Rafhely Futsal By Pass Padang dari Januari 2019 hingga Desember 2019 mengalami fluktuasi. Dimana pengunjung terbanyak berada pada bulan Februari 2019 yaitu sebanyak 438 pengunjung dan pengunjung terendah pada bulan September 2019 yaitu sebanyak 185 pengunjung. Pengunjung Rafhely Futsal By Pass Padang memang pada bulan Februari dan pada bulan Januari dapat dikatakan pengunjung Rafhely Futsal meningkat dibandingkan dengan bulan-bulan lainnya, namun jika dilihat keseluruhan dari bulan ke bulan, pengunjung yang datang ke Rafhely futsal mengalami kenaikan dan penurunan. Penulis melakukan wawancara kepada maneger Rafhely Futsal By Pass Padang. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa pengunjung Rafhely Futsal By Pass Padang dapat dikatakan kurang maksimal.

Keberadaan tempat futsal di Padang dirasakan sejak lama oleh masyarakat yang mengunjunginya. Tidak dapat dipungkiri bahwa mempunyai lokasi sangat

berpengaruh bagi kepuasan pelanggan, selain itu harga juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam mengunjungi tempat futsal tersebut. Semakin banyaknya usaha bisnis yang bergerak di bidang tempat penyewaan lapangan futsal, maka akan semakin ketat pula persaingan tempat penyewaan bisnis futral tersebut. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yaitu adanya persaingan harga dan lokasi yang kurang tepat sehingga semakin beragam dan bervariasi. Hal ini menjadikan pelanggan semakin selektif. Pelanggan akan memilih yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka Rafhely Futsal By Pass Padang harus bisa melihat kondisi, melihat harga terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 1.2
Survey awal Tingkat loyalitas pada pengunjung Rafhely Futsal By Pass Padang

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Rata-rata	Persentase (%)
		1	2	3	4	5		
1	Saya mengunjungi di Futsal Rafhely By Pass Padang secara berulang-ulang	1	3	10	8	8	3,6	72
2	Harga yang ditawarkan oleh Rafhely Futsal By Pass terjangkau.	1	2	10	10	7	3,7	74
3	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ke tempat Futsal Rafhely By Pass Padang	5	3	4	14	4	3,3	66
4	Saya puas dengan pelayanan fasilitas yang diberikan oleh Rafhely Futsal By Pass	4	2	9	8	7	3,5	70
Rata-rata							3,35	70,5

Sumber: Survey Awal pada pelanggan Futsal Rafhely By Pass Padang tahun 2019

Dari tabel 1.2 survei awal pada loyalitas pelanggan pada Rafhely Futsal By Pass Padang dapat kita lihat bahwa pelanggan cukup loyal hal tersebut didasarkan pada kriteria capaian responden yang di kemukaan oleh Arikunto (2010) kepada Rafhely Futsal By Pass Padang dengan presentase 70,5 % . Pada

Survei awal ini di berikan 4 item pernyataan, dimana item yang prentasena paling tinggi yaitu bahwa pelanggan berkunjung secara berulang dengan presentase 72 %. Sementara item pernyataan pelanggan mengunjungi tempat futsal yang lain selain layanan jasa utama presentasenya sebesar 74%, sedangkan item pernyataan pelanggan pelanggan yang merekomendasikan Rafhely Futsal By Pass Padang pada orang lain prentase paling rendah yaitu 66% untuk itu tempat futsal ini perlu meningkatkan kualitasnya lagi menjadi tempat yang direkomendasikan ke pada orang lain. Sementara itu item yang persentase terletak pada keinginan pengunjung untuk tidak mengunjungi tempat futsal lain hanya 70 %. Untuk membuat pelanggan untuk tetap puas tentu Rafhely Futsal By Pass harus terus melakukan inovasi agar pelanggan tidak beralih ke tempat lain yang mempunyai tempat futsal sejenis di kota padang.

Dengan demikian penulis tertarik melakukan penelitian empiris dengan judul **“Pengaruh Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Futsal Rafhely By Pass Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat kita rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada Rafhely Futsal Bypass Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap loyalitas Pelanggan pada Rafhely Futsal Bypass Padang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Rafhely Futsal Bypass Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pembacanya :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pembaca tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat berkontribusi sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang loyalitas pelanggan untuk Rafhely Futsal Padang untuk dapat merumuskan strategi pemasaran mereka guna mempertahankan keunggulan kompetitif dan terus mengembangkan inovasi baru dari tempat futsal Rafhely Futsal Padang di masa yang akan datang.