

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era modernisasi saat ini tuntutan kebutuhan hidup manusia semakin kompleks, Banyak masyarakat yang mencari tempat hiburan yang menyenangkan seperti taman hiburan, tempat wisata, bioskop, dan tempat karaoke. Oleh karena itu dapat kita lihat dengan semakin banyaknya tempat-tempat hiburan khususnya Bioskop Platinum Cineplex di Sidoarjo yang menawarkan berbagai macam harga tiket yang bervariasi, pelayanan dan fasilitas yang lengkap dengan teknologi modern untuk memanjakan konsumen dan membuat konsumen merasa puas dengan jasa yang ditawarkan. Dalam kondisi persaingan yang ketat saat ini, prioritas utama bioskop adalah tingkat kepuasan konsumen, dengan tujuan agar konsumen tetap nyaman dan tidak berpindah ke tempat lain, yang menyebabkan penurunan jumlah pengunjung. Menurut Hilmawati et al., n.d. (2015:140) kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Salah satu faktor yang sering dikaitkan dengan kepuasan konsumen adalah harga. Harga yang diberikan sebuah perusahaan dalam sebuah produk atau jasa juga dapat menentukan apakah konsumen merasa puas. Dari sudut pandang konsumen, harga seringkali digunakan sebagai

indikator nilai bagaimana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu produk atau jasa sehingga menjadi tolak ukur tingkat kepuasan konsumen atas suatu produk dan jasa. Menurut Nurhalimah, (2018) harga merupakan nilai (biasa dinyatakan dengan uang) yang harus di korbankan untuk dapat memiliki, menggunakan atau mengkonsumsi suatu barang dan jasa guna mendapatkan kepuasan. Jadi dapat disimpulkan jika harga sangat tinggi, konsumen juga mengharapkan kualitas tinggi, dan persepsi aktualnya akan dipengaruhi oleh harapan ini. Jika harga terlalu tinggi, perusahaan dianggap tidak peduli akan konsumen, atau dianggap melakukan penipuan. Sebaliknya, jika harga terlalu rendah, konsumen dapat meragukan kemampuan perusahaan dalam hal kualitas jasa. Maka, perusahaan harus menetapkan harga yang tepat agar konsumen merasa puas dengan harga yang ditawarkan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suwandi et al., (2015) bahwa penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo.

Selain harga, fasilitas yang diberikan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena fasilitas juga salah satu penunjang bisnis, keberhasilan dalam menjalankan sebuah perusahaan jasa adalah penyediaan fasilitas yang nyaman. Karena dengan adanya fasilitas yang nyaman dapat membuat konsumen merasa puas. Menurut Kotler & Keller (2016:45) mendefinisikan bahwa fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Oleh karena itu, fasilitas yang disediakan oleh perusahaan harus sesuai dengan harga dan pelayanan yang ditawarkan. Dengan berbagai fasilitas di sediakan, diharapkan konsumen akan merasa puas dan nyaman selama menonton

film di bioskop. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Haryanto, (2013) bahwa fasilitas yang baik dan memudahkan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat manado. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Umam et al., (2019) bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSIA Andika.

Faktor selanjutnya selain fasilitas juga ada kualitas pelayanan. Dalam pemasaran jasa, hal utama yang harus mendapat perhatian khusus adalah kepuasan konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, karena diharapkan pemakai jasa tersebut merasa puas. Menurut Tjiptono, (2014) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam hal ini konsumen akan membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar sempurna masing-masing pelayanan yang diberikan, dengan adanya pelayanan yang baik maka akan mempengaruhi keputusan dan berdampak kepada kepuasan konsumen. Hal ini didukung dengan penelitian Febri et al., (2019) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Coffee RR Pekanbaru.

Berdasarkan Permasalahan tersebut, peneliti mencoba memahami fenomena yang mengacu pada hasil penelitian terdahulu seperti penelitian oleh Suwandi et al., (2015) dan Zakiyah Wardah, (2019) yang mengungkapkan bahwa penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Demikian pula dengan Srijani & Hidayat (2018) yang mengungkapkan bahwa fasilitas sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Sebagaimana juga penelitian Surti & Anggraeni, (2020) bahwa kualitas pelayanan

sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adapula penelitian dari Akbar et al., (2018) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan tersebut dengan mengajukan rumusan masalah yang akan dibahas selanjutnya.

1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo?
4. Apakah harga tiket, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo?

1.3 **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah harga tiket mempengaruhi kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo
4. Untuk mengetahui apakah harga tiket, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Bioskop Platinum Cineplex Sidoarjo

1.4 **Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat memahami apa kelemahan dan keunggulan dari perusahaannya untuk dapat memperbaiki diri menjadi perusahaan yang lebih baik. Selain itu perusahaan dapat mengetahui sejauh mana pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang diberikan perusahaan serta apa yang diharapkan oleh konsumen untuk kedepannya.

2. Manfaat Bagi Universitas PGRI Adibuana Surabaya

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi pada peminatan bidang mengenai pemasaran di masa mendatang.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan teoritis maupun teori yang diperoleh dalam memecahkan suatu masalah.

Halaman ini sengaja dikosongi.