

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Era New Normal ini memberikan kehidupan baru bagi pengusaha atau pembisnis. Sebagai aktivitas, proses dan serangkaian instirusi terkait, pemasaran mengalami perkembangan dan perubahan dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi, seperti internet, media sosial dan lain lain yang berdampak signifikan terhadap perilaku pemasar dan praktik pemasaran. Pola dan dinamika kompetisi, baik *offline* maupun *online*, menjadi amat kompleks dan berskala global. Belum lagi model bisnis yang berubah dan berkembang cepat. selama pandemi covid-19 banyak masyarakat yang gagal akan melaksanakan pesta pernikahan mereka, pada new normal ini mengalami kenaikan yang amat besar bagi pengusaha jasa *wedding organizer*, di karenakan adanya lonjakan pesta pernikahan yang tertunda sebelumnya (selama pandemi). Perkembangan *wedding organizer* pada jaman sekarang masyarakat perkotaan memiliki kebutuhan tinggi untuk mengadakan sebuah pesta perhelatan. Hal ini menjadi daya tarik untuk menunjukkan level kemewahan sebagai bukti yang nyata untuk dapat memperlihatkan posisi seseorang pada struktur sosial. Indonesia mengumumkan protokol kesehatan di era *New Normal* pada bisnis *wedding organizer*, hotel atau gedung, dan catering. Protokol tersebut telah disetujui oleh Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Pernikahan dan Gaun (APPGINDO) Andie oyong, Ketua Umum Perkumpulan penyelenggara Jasaboga Indonesia Iden Gobel, dan Ketua Umum DPP Perhimpunan Ahli Rias

Pengantin Indonesia (HARPI) Suyatmi. (sumber: CNNIndoneisa.com) fenomena tersebut memberikan peluang bagi idaayuni *wedding organizer* untuk menjadi jasa layanan pesta perhelatan. Idaayuni Wedding Organizer hadir untuk memenuhi kebutuhan pasar yang akan membantu terselenggaranya acara pesta perhelatan, pasangan calon pengantin yang terlalu sibuk mengatur sendiri pelaksanaan acara pesta pernikahannya, *Wedding Organizer* adalah sebagai solusi utama bagi pasangan calon pengantin yang hendak melakukan Pesta pernikahan sesuai yang di inginkan. Hal tersebut juga menyebabkan masyarakat selalu mempertimbangkan timbal baliknya antara biaya yang di keluarkan dengan manfaat yang di dapatkan.

di dunia bisnis, harga menjadi salah satu bagian terpenting, karena harga menjadi alat tukar dalam transaksi. Harga menjadi salah satu faktor persaingan dalam memasarkan produk. “ *Price is the amount of money customers must pay to obtain the product*” (tjiptono, 2019:63).

Kualitas Layanan sebagai totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler dan Keller dalam chrisharley, 2019).

Idaayuni *Wedding Organizer* adalah merupakan salah satu layanan jasa wedding yang cukup besar dan terkenal di Kabupaten sidoaro dan kota surabaya. Idaayuni *wedding organizer* ini berlokasi di kabupaten sidoarjo. Kecamatan sukodono. Desa, Sukolegok, RT 15. RW 05. Idaayuni wedding organizer termasuk jasa pelayanan wedding yang memiliki fasilitas yang lengkap. Idaayni *wedding organizer* Tidak hanya menyediakan jasa wedding tetapi juga

menyediakan jasa perlengkapan pesta lainnya seperti catering, hiburan dan lain lain. Dengan adanya fasilitas layanan yang ada di idaaayuni weddig orgaizer diharapkan dapat mempermudah konsumen dalam mengadakan pesta pernikahan. Layanan di idaaayni wedding organizer memiliki banyak pilihan harga yang bervariasi, hal ini di karenakan idaaayni wedding organizer menyesuaikan dengan *budget* atau keuangan konsumen dan fasilitas yang ditawarkan Pengguna jasa idaaayuni *wedding organizer* juga bervariasi, mulai dari kalangan menengah kebawah hingga kalangan menengah keatas. Konsumen idaaayuni *wedding organizer* mayoritas berasal dari Sidoarjo dimana wilayah tersebut merupakan pusat dari idaaayuni wedding organizer. Namun tidak sedikit juga konsumen yang dari luar kota yang memakai layanan jasa idaaayuni *wedding organizer*.

Namun meskipun idaaayuni *wedding organizer* mempunyai banyak pilihan harga yang bervariasi masih banyak masyarakat yang terlalu memperhatikan harga tetapi tidak memperhatikan kualitas seperti apa yang akan di dapatkan nantinya, hal ini megakibatkan konsumen idaaayuni *wedding organizer* sering merasa kurang puas terhadap kualitas yang ia dapatkan berdasarkan harga yang sudah di tentukan. Masyarakat perlu lebih memperhatikan lagi mengenai harga dengan kualias yang di dapatkan terhadap kepuasan timbal balik antara harga dan kualitas yang di terima agar tidak terjadi kekecewaan dan selalu mendapatkan kepuasan yang di inginkan.

Pengguna layanan jasa *wedding organizer* memiliki nilai tersendiri bagi karakteristik masyarakat atau pasangan calon pengantin saat ini. Pengguna layanan jasa *wedding*

organizer secara tidak langsung dapat menimbulkan kesan bahwa penyelenggara pesta pernikahan ialah merupakan seorang yang mampu dan aham dalam segi *financial*. Hal tersebut dapat memperjelas kelas sosial yang di miliki penyelenggara bagi orang lain.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen” dan ingin meneliti mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan pada layanan jasa idayuni *wedding organizer* yang ada di sidoarjo. Dengan adanya penelitian ini masyarakat dapat mengetahui bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan yang di berikan oleh idayuni *wedding organizer* dengan kepuasan yang di peroleh oleh pengguna jasa idayuni *wedding organizer*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen idayuni *wedding organizer*?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen idayuni *wedding organizer*?
3. Apakah Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen idayuni *wedding organizer*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui Harga Berpengaruh terhadap kepuasan konsumen idaaayuni *wedding organizer*.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen idaaayuni *wedding organizer*.
3. Untuk mengetahui Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen idaaayuni *wedding organizer*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu, manfaat bagi peneliti, manfaat bagi universitas PGRI Adi buana Surabaya, dan manfaat bagi Instansi, Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dalam bidang Manajemen khususnya tentang Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen sehingga dapat menerapkan teori yang diterima selama perkuliahan dengan praktik yang terjadi dilapangan.

1.4.2 Bagi Universitas PGRI Adi buana Surabaya

Manfaat bagi Universitas PGRI Adi buana Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan refrensi untuk penelitian mendatang yang masih ada kaitannya dengan penelitian ini.

2. Untuk menambah referensi dan dokumentasi guna melengkapi perpustakaan apabila dibutuhkan suatu saat nanti.

1.4.3 Bagi Idaayuni *Wedding Organizer*

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan yang dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai strategi pemberian Harga dan peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Konsumen.