

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

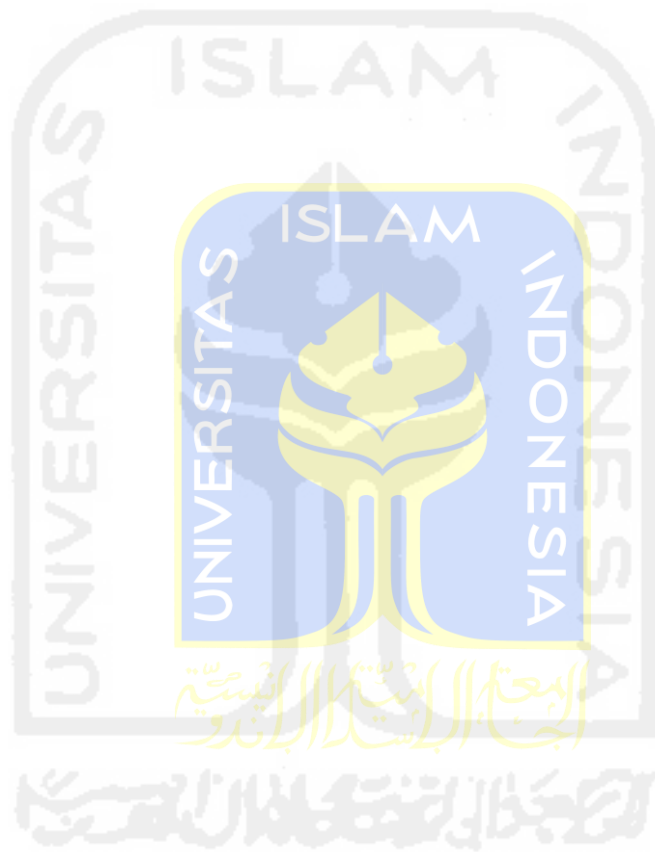
### **1.1 Latar Belakang**

Tren bisnis saat ini sudah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik itu yang bergerak dibidang manufaktur maupun yang bergerak dibidang jasa. Secara teoritis perusahaan diwajibkan untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan inovasi dalam produk-produknya atau jasa yang berkualitas. Terciptanya kepuasan pelanggan merupakan bagian terpenting dalam usaha pencapaian kepuasan pelanggan. Ini terjadi karena jasa yang dipasarkan mempunyai sifat berkelanjutan sehingga kepuasan pelanggan baru tercipta setelah melakukan pembelian.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik akan membuat minat pelanggan untuk kembali berkunjung ke tempat tersebut menjadi lebih tinggi. Dewasa ini produk apapun yang dihasilkan tidak terlepas dari unsur pelayanan, baik itu menjadi produk inti maupun yang bersifat pelengkap. Oleh karena itu perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin ditingkatkan lagi. Untuk memenangkan persaingan bisnis yang semakin ketat perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Keunggulan suatu jasa pelayanan juga sangat tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan ideal,

sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih rendah dibandingkan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Kotler, 1997).



Saat ini, dunia telah mengenal suatu teknologi yang dinamakan internet. Melalui internet, seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain yang berada di berbagai belahan dunia. Melalui media ini pula mereka dapat memperoleh dan menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan kapan dan dimanapun (Rosin, 2012). Hal ini mendasarisebuah peluang bisnis dalam jasa penyediaan informasi, dimana pebisnis mengambil keuntungan dari dunia maya tersebut dengan menyediakan layanan internet atau yang lebih dikenal dengan warnet (Sinaga, 2010).

Menurut Gaganet (2010), Warnet adalah salah satu bentuk usahayang dikelola oleh kelompok atau individu yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa internet oleh penggunaanya. Biasanya pengguna dikenakan biaya per jam atau lebih, sesuai lama penggunaannya.

Bisnis warnet ialah bisnis jasa yang menuntut layanan prima kepada konsumen. Di tengah masyarakat yang semakin peduli akan kualitas, layanan prima menjadi salah satu kunci dalam keberhasilan bisnis. Apabila konsumen diberikan layanan yang baik maka konsumen akan puas dan apabila puas maka mereka akan menjadi konsumen yang loyal. Kualitas layanan merupakan faktor penting, adapun variabel-variabel yang termasuk di dalamnya adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). (Tjiptono, 2007).

Saat ini banyak bisnis jasa yang mulai memperhatikan kualitas layanan. Dengan adanya *service quality* ini dapat dipantau, apakah kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Selain itu, dalam usaha menghadapi persaingan, perusahaan harus memiliki strategi yang lebih baik dibanding pesaing yang ada. Untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa salah satu alat untuk

mendukung strategi bersaing agar lebih baik adalah dengan memiliki kualitas layanan yang baik.

Merapi Online Grup adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa internet yang berkantor pusat di Jl. Seturan no.8 Yogyakarta. Dahulunya merapi online hanya bergerak di bidang jasa internet, tetapi saat ini Merapi Online Grup sudah merambah ke bisnis developer, usaha air minum, dan hotspot. Merapi Online Grup memiliki 7 cabang warnet. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian kualitas pelayanan jasa dengan judul: **“Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Merapi Online Group (Studi Kasus di Luxury Internet Cafe Jl. Kaliurang KM 4,5)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana harapan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ?
2. Bagaimana kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ?
3. Indikator pada dimensi kualitas pelayanan manakah yang harus diperbaiki dan dipertahankan kinerjanya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis harapan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis indikator pada dimensi kualitas pelayanan manakah yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah beberapa manfaat penelitian :

1. Bagi penulis

Sebagai wadah pembelajaran dan memberikan wawasan terhadap penulis tentang tata cara penulisan karya ilmiah. Penelitian ini juga sebagai wadah bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dalam perkuliahan ke dalam praktek di lapangan. Selain itu peneliti mampu mengkaji atas kejadian yang timbul pada Merapi Online Grup, Yogyakarta.

2. Bagi perusahaan

Sebagai informasi lebih lanjut untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan yang dimiliki Merapi Online Grup, Yogyakarta, dalam memberikan kualitas pelayanan sehingga akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan yang nantinya menjadi keuntungan bagi Merapi Online Grup.

3. Bagi masyarakat

Sebagai informasi tentang kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Merapi Online Grup, sehingga masyarakat mampu melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Merapi Online Grup sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dalam prakteknya.

