

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan bisnis yang pesat di Indonesia mengandung nilai strategis yang perlu diantisipasi, terutama agar bisnis mereka tidak tumbang di tengah jalan. Banyak pelaku usaha yang terbakar semangatnya ketika mengawali usaha, tetapi tidak sedikit yang gagal dalam menjalankan bisnisnya, justru ketika Negara ini membutuhkan banyak pengusaha baru yang sukses.

Di era modern ini, perkembangan usaha jasa semakin menjamur. Hidup matinya usaha jasa sangat bergantung pada kualitas produk, harga dan tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Hal penting yang perlu diketahui dalam usaha jasa adalah pelanggan hanya mau menukar uang yang telah dicarinya dengan susah payah, hanya untuk dua hal. Pertama, yaitu rasa puas sehingga mereka bahagia. Kedua, bisa memberikan solusi atas masalah yang dihadapinya (Muchtari, 2010:81).

Salah satu usaha jasa yang semakin marak kita dengar merupakan usaha persewaan. Bahkan untuk hal-hal yang sekiranya kurang memungkinkan untuk dijadikan usaha sewa pun saat ini ditekuni oleh beberapa wirausaha mandiri. Mereka memutar otak untuk membuat bisnis jasa persewaan mereka berjalan dan menjadi trend masa kini.

Dalam mengembangkan dan mencari produk jasa persewaan yang masih sangat jarang digeluti dan peluangnya masih cukup besar untuk saat ini, serta

memiliki nilai kontinuitas yang tinggi untuk masa yang akan datang, yaitu mainan anak.

Alat permainan merupakan semua alat bermain yang digunakan oleh anak untuk menunjukkan naluri bermain mereka, memiliki berbagai macam sifat seperti, memadukan, bongkar pasang, membentuk, merangkai, pengelompokan mencari padanannya, mengetok, menyusun sesuai bentuknya atau menyempurnakan suatu desain. Alat permainan ialah salah satu sumber belajar yang digunakan anak guna membantu anak memahami proses belajar melalui bermain (Nurlaili, 2018) dalam (Meizharini & Qalbi, 2021).

Bermain sangat krusial bagi anak usia dini karena melalui bermain dapat mengembangkan aspek-aspek pertumbuhan anak, aspek tersebut meliputi aspek fisik, sosial emosional, dan kognitif. Ada banyak pilihan mainan bagi anak dengan beragam bentuk dan atributnya karena fungsi bermain sangat beraneka ragam. Namun hal itu selalu diiringi dengan mahalnya harga mainan bagi sebagian kalangan masyarakat. Selain dari hal diatas ada beberapa hal lain yang melatar belakangi bagaimana penyewaan ini menjadi hal penting seperti, kecenderungan anak kecil yang mudah merasa bosan dan tak kalah pentingnya lagi yaitu tentang kebutuhan mainan atau alat bantu pertumbuhan anak harus disesuaikan pada usia anak.

Sebuah perusahaan tidak cukup hanya dengan memberikan jasa persewaan saja, yang terpenting adalah bagaimana cara perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang baik dalam menangani pelanggan. Karyawan memiliki peran penting dalam membina hubungan dengan pelanggan, yakni karyawan harus

memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Penilaian pelanggan terhadap perusahaan dapat dilihat dari perlakuan karyawan perusahaan terhadap pelanggan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Oleh sebab itu keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu terhadap pelanggannya sangat diperlukan sebab dengan adanya pendekatan kualitas pelayanan suatu produk mempunyai esensi penting bagi perusahaan guna mempertahankan dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan perusahaan.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan, harga juga memiliki peluang guna mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Oliver dalam Malik *et al.* (2012), pelanggan merasa bahwa penentuan harga yang sesuai dengan kualitas akan memberikan rasa kepuasan. Harga ialah sejumlah uang yang dikorbankan untuk suatu jasa atau barang, atau nilai dari pelanggan yang ditukarkan guna mendapatkan manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas produk atau jasa (Setyowati, 2017).

Kepuasan pelanggan menyangkut apa yang diungkapkan oleh pelanggan tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perusahaan. Kepuasan pelanggan didasari dari layanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga kepuasan pelanggan didapatkan. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa individu yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu dan harapannya. Pelanggan yang senang dan merasa puas cenderung akan berperilaku positif (Palilati, 2004:67). Guna

meningkatkan kepuasan pelanggan maka diperlukan menambahkan nilai pada barang atau jasa perusahaan tawarkan. Penambahan nilai akan membuat konsumen merasa bahwa mereka mendapatkan lebih dari yang mereka bayarkan bahkan akan merasa lebih dari apa yang mereka harapkan sebelumnya. Beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai mengukur suatu kepuasan konsumen diantaranya yakni kualitas pelayanan. Pelanggan akan selalu bertahan sebab pelanggan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang pelanggan dapatkan, bahkan mereka dapat menjadi pelanggan yang loyal.

Ada beberapa penelitian yang dilakukan oleh para peneliti tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut dilakukan oleh Nugroho Adhytiya Pratama, Siti Aminah, Ugy Soebiantoro (2021), berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS agar menguji pengaruh dari beberapa variabel mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sewa Mobil di CV.Tepat di Sidoarjo” bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di CV.Tepat Trans Sidoarjo (Pratama et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Khoirul Anam (2021), tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan *Mitra Transport*”, bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat diartikan bahwa semakin baik penetapan harga yang diberikan *mitra transport*, maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada *mitra transport*.

Athar Rental Mainan Anak Lumajang merupakan jasa persewaan mainan anak di kota Lumajang yang berdiri sejak November tahun 2016. Nama Athar diambil dari nama anak pertama milik persewaan mainan anak tersebut, persewaan anak ini berlokasi di JL.Semeru RT 02/RW 01 Desa Banjarwaru, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang. Bisnis persewaan ini awal mulanya hanya memanfaatkan dari beberapa mainan anak yang dimiliki dan yang sudah tidak terpakai lagi, sebab sayang jika dibuang atau dijual ke penjual barang bekas maka pemilik berinisiatif menyewakan mainan anak tersebut, pertama-tama pemilik hanya menyewakan kepada teman-teman terdekatnya, kemudian berlanjut ke teman-teman yang lainnya. Melihat peluang bisnis persewaan ini bagus maka pemilik mulai semakin menyeriusi bisnisnya. Dari hasil menyewakan mainan, pemilik mendapatkan keuntungan yang kemudian keuntungannya digunakan untuk menambah unit permainan dan juga digunakan sebagai penambahan koleksi varian mainan anak yang disewakan. Hingga saat ini jumlah permainan anak yang dimiliki Athar Rental Mainan Anak Lumajang sudah mencapai 174 unit mainan.

Tabel 1.1

Jumlah Unit Permainan

Tahun 2019 – 2021

| No. | Tahun | Jumlah unit permainan |
|------------|--------------|------------------------------|
| 1 | 2019 | 95 unit |
| 2 | 2020 | 135 unit |
| 3 | 2021 | 174 unit |

**Sumber Data : Dokumen Athar Rental Mainan Anak Lumajang
(2019-2021)**

Pada tabel 1.1 selama kurang lebih 3 tahun bisnis ini berjalan, dapat dilihat bahwa jumlah unit permainan tahun 2019 hingga 2021 mengalami penambahan. Dimana pada tahun 2019 unit permainan sebanyak 95 unit yang kemudian mengalami penambahan sehingga menjadi 135 unit pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun ketiga yaitu tahun 2021 permainan kembali bertambah dari 135 unit menjadi 174 unit. Dapat disimpulkan bahwa tren masyarakat terhadap penggunaan perlengkapan bayi dan mainan anak meningkat. Dengan demikian usaha persewaan mainan anak ini memiliki prospek yang bagus. Selain bisnis ini masih sangat jarang dilakukan, peluangnya masih cukup luas, dan pesaing masih jarang ditemukan khususnya di daerah kota Lumajang.

Di kota Lumajang Athar Rental Mainan Anak menjadi rental dengan unit permainan terbanyak dan jumlah penyewa terbanyak selama 3 (tiga) tahun terakhir pada kategori jasa persewaan mainan anak. Hal ini dapat diketahui melalui survei yang dilakukan oleh peneliti dan akan digambarkan pada tabel dibawah ini, antara lain :

Tabel 1.2

Data jumlah unit persewaan permainan

Tahun 2019-2021

| No. | Barang | Jumlah | Tahun | | |
|-----|--------------|--------|-------|------|------|
| | | | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | Stroller | 27 | 230 | 172 | 159 |
| 2 | Booster Seat | 7 | 39 | 47 | 58 |
| 3 | High Chair | 5 | 18 | 35 | 33 |
| 4 | Slide Single | 7 | 36 | 69 | 74 |
| 5 | Slide Swing | 9 | 82 | 78 | 88 |

| No | Barang | Jumlah | Tahun | | |
|----|----------------|--------|-------|------|------|
| | | | 2019 | 2020 | 2021 |
| 6 | Push Walker | 16 | 126 | 184 | 164 |
| 7 | Mandi Bola | 4 | 42 | 50 | 64 |
| 8 | Bouncer | 12 | 90 | 62 | 67 |
| 9 | Box Bayi | 14 | 49 | 57 | 48 |
| 10 | Baby Swing | 14 | 69 | 73 | 67 |
| 11 | Jumpero | 8 | 48 | 54 | 52 |
| 12 | Around We Go | 1 | - | - | 3 |
| 13 | Sepeda | 8 | 5 | 35 | 64 |
| 14 | Pikler | 1 | - | - | 7 |
| 15 | Table Activity | 1 | 9 | 9 | 5 |
| 16 | Car Seat | 5 | 25 | 23 | 25 |
| 17 | Pagar | 5 | 19 | 21 | 28 |
| 18 | Mobil-mobilan | 2 | 24 | 25 | 25 |
| 19 | Play Mate | 4 | 21 | 22 | 10 |
| 20 | Roller Coaster | 1 | 12 | 9 | 12 |
| 21 | Dream House | 1 | - | - | 10 |
| 22 | Tayo Series | 1 | - | - | 3 |
| 23 | Rocking | 3 | 21 | 23 | 31 |
| 24 | Gym Ball | 3 | - | - | 8 |
| 25 | Double Swing | 1 | - | - | 1 |
| 26 | Ayunan Pliko | 1 | - | 3 | 5 |
| 27 | Tenda | 1 | 1 | - | - |
| 28 | Play House | 4 | 49 | 48 | 44 |
| 29 | Kitchen Seat | 1 | 2 | - | 1 |
| 30 | Evamat | 1 | 1 | 1 | - |
| 31 | Gendongan SSC | 2 | 9 | 1 | - |
| 32 | Meja Rias | 1 | 10 | 10 | 3 |
| 33 | Kolam Renang | 1 | 3 | - | - |

| No | Barang | Jumlah | Tahun | | |
|----|------------|--------|-------|------|------|
| | | | 2019 | 2020 | 2021 |
| 34 | Exercauser | 2 | - | 7 | - |

**Sumber Data : Dokumen Athar Rental Mainan Anak Lumajang
(2019-2021)**

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat frekuensi peminjaman mainan di Athar Rental Mainan Anak Lumajang setiap tahunnya rata-rata mengalami kenaikan, hal ini dapat menjadi salah satu indikasi bahwa Athar Rental Mainan Anak Lumajang dalam menjalankan mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Untuk menarik pelanggan permasalahan yang utama yang harus diperhatikan yakni kepuasan pelanggan. Dan sering sekali timbul permasalahan dimana pelanggan kurang memahami produk yang ditawarkan dan tidak sedikit dari mereka yang kurang memahami mengenai apa yang disampaikan oleh karyawan, sehingga menimbulkan selisih paham antara pelanggan dan karyawan. Kualitas pelayanan yang kurang tepat dan cepat akan membuat pelanggan merasa jenuh sehingga pelanggan merasa sangat tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Kemudian adanya ongkos kirim barang persewaan yang diberikan oleh Athar Rental Mainan Anak Lumajang membuat pelanggan sering merasa keberatan.

Hal tersebut dapat mempengaruhi perusahaan dalam meningkatkan jumlah penambahan pelanggan. Jika setiap tahun Athar Rental Mainan Anak Lumajang mengalami peningkatan akan jumlah pelanggan, hal ini dapat menunjukkan bahwa produktifitas karyawan terutama dalam hal mengedukasi pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa pada Athar Rental Mainan Anak Lumajang sangat

baik dan memenuhi tingkat kepuasan dan jika tidak maka besar kemungkinan perusahaan akan kehilangan banyak pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dan penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Athar Rental Mainan Anak Lumajang dengan ini peneliti mengambil judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERSEWAAN MAINAN ANAK ATHAR RENTAL MAINAN ANAK LUMAJANG”**

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan tidak terlalu meluas, maka peneliti memberikan batasan masalah, adapun permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bidang penelitian ini merupakan bidang penelitian manajemen pemasaran jasa
- b. Penelitian hanya fokus meneliti sejauh mana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
- c. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Athar Rental Mainan Anak Lumajang
- d. Penelitian ini dilakukan di Athar Rental Mainan Anak Lumajang pada tahun 2022.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penelitian terdahulu, serta batasan masalah yang ada maka rumusan masalahnya adalah persepsi dari pelanggan mengenai pengaruh harga yang diberikan oleh Athar Rental Mainan Anak Lumajang berbeda beda meskipun bertujuan mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan, persepsi dari pelanggan tentang pengaruh kualitas pelayanan yang ditawarkan Athar Rental Mainan Anak Lumajang berbeda. Namun hal ini masih perlu dilakukan pembuktian ulang. Sehingga pertanyaan penelitian dijabarkan sebagai berikut :

- a. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bukan hanya bagi penulis, melainkan juga dapat berguna bagi pihak – pihak lain yang membutuhkan.

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan mengenai ilmu pengetahuan tentang usaha rental mainan anak agar dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan Athar Rental Mainan Anak Lumajang.

b. Manfaat Praktis

a) Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam mengembangkan wawasan dan jangkauan pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya dalam mempertahankan pelanggan lama dan meningkatkan adanya penambahan pelanggan baru. Serta dapat juga dijadikan sebagai pedoman untuk menentukan kebijakan mengenai pemberian jasa persewaan yang berkualitas.

b) Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk peneliti memperoleh gelar Sarjana Strata-I pada Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang dalam mengaplikasikan dan membandingkan antara teori-teori dari bangku perkuliahan dengan realitas yang ada dilapangan, dan untuk lebih memahami serta

memperluas tentang manajemen pemasaran yang real dan pemasaran yang ada di pasar sebenarnya.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat diharapkan memotifasi peneliti yang lain untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan tema ini.

d) Bagi ITB Widya Gama Lumajang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan – bahan tambahan perbendaharaan perpustakaan yang ada di ITB Widya Gama Lumajang dan dapat memberikan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang.

