

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Saat ini olahraga merupakan sarana untuk berkumpul, bertindak dan berekspresi, karena dalam olahraga orang-orang mempunyai kebebasan untuk bergerak secara individu maupun kelompok. Kegiatan olahraga di masyarakat sebagian besar telah terorganisir dengan baik. Salah satu permainan olahraga yang digemari oleh banyak orang yaitu olahraga futsal. Perihal tersebut nampak dari kehidupan sehari-hari yakni diwaktu libur ataupun waktu luang individu kerap mengisi waktu bersama bermain futsal. Futsal disebut juga sebagai olahraga permainan bola yang dimainkan dalam 2 tim yang masing-masing memiliki anggota pemain 5 individu.

Semakin berkembangnya teknologi pelaku bisnis harus menaikkan kualitas pelayanan yang diberi guna mencukupi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan ini berpusat ke pelayanan usaha pencukupan keperluan serta kemauan dari pelanggan beserta ketepatan penjabaran guna mengimbangi cita pelanggan. Salah satu contohnya di planet futsal sistem penjadwalan atau penyewaan lapangan masih menggunakan buku sehingga rentan terhadap memanipulasi data penyewaan. Kualitas pelayanan pada planet futsal juga kurang memuaskan didalam melayani pelanggan terutama dikasir dalam pelayanan yang kurang ramah dan kurangnya

fasilitas untuk pelanggan misalnya ruangan tunggu yg kurang memadai, papan skor yang tidak terawat atau rusak serta sirkulasi udara. Kualitas layanan mengacu ditaraf kesempurnaan layanan guna mencukupi keperluan tiap pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai korelasi yang erat bersama kepuasan pelanggan, sebab bobot servis mampu menyerahkan suatau motivasi ke pelanggan untuk membuat ikatan korelasi yang kuat bersama perseroan, dan dijangka panjang korelasi ini memungkinkan perseroan guna mengerti secara seksama cita pelanggan beserta keperluan mereka. Kualitas layanan butuh memperoleh fokus dari perseroan, sebab kualitas layanan memiliki korelasi langsung bersama daya berkompetisi serta taraf profit perseroan.

Kepercayaan menggenggam peran esensial disuatu korelasi. Pelanggan punya kecenderungan mengevaluasi serta menetapkan apa hendak mempecayai futsal itu ataupun tidak saat terjalin korelasi. Pada planet futsal kurangnya kepercayaan pelanggan untuk bergabung menjadi member dan promo yang diberikan Planet Futsal kurang memuaskan. Kepercayaan pelanggan pada planet futsal didasarkan keadaan mental yang kuat oleh kondisi individu serta konteks sosialnya sebab individu menetapkan sebuah ketetapan ia hendak lebih menetapkan ketetapan berdasar pilihan dari individu yang lebih mampu ia percaya daripada kurang dipercayai.

Pemilihan lokasi suatu perusahaan juga dikatakan salah satu yang penting bagi perusahaan. Lokasi yakni perihal yang esensial yang wajib ditetapkan pendiri usaha sebab lokasi hendak menetapkan kegiatan bisnis sepanjang usaha itu

dibangun. Planet futsal beralamat di jl suprpto, buliang Batu aji, banyak pelanggan yang kurang puas dengan lokasi planet futsal dikarenakan masalah lokasi yang amat sempit serta dekat jalan raya sehingga berisik saat berolahraga dan tempat penonton yang berdekatan dengan parkir motor.

Lokasi juga merupakan pemilihan bagi pelanggan yang diciptakan perseroan berhubungan bersama dimana operasi serta pegawainya hendak ditugaskan, sebuah lokasi juga mampu dianggap ataupun dinamai strategis jikalau lokasi itu ada dilokasi berlimpah yang didatangi individu ataupun lokasi yang kerap dilalui individu, kegampangannya menggapainya mengaitkan transportasi umum kelancaran lalu lintas serta arahnya tak membingungkan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan setelah mendapatkan pelayanan dari suatu perusahaan. Di Planet futsal kepuasan pelanggan kurang karena fasilitas yang kurang bagus seperti karpet rumput yang rusak penerangan yang kurang di lapangan. Kepuasan pelanggan ialah faktor penting yang utamanya guna perseroan sebab guna perseroan kepuasan pelanggan jadi referensi kesuksesan perseroan guna member layanan pada pelanggan. Pelanggan hendak dikatakan puas dengan pelayanan yang diberikan bila harapan pelanggan akan layanan yang diberi planet futsal tersebut selaras bahkan melebihi harapan mereka.

**Tabel 1. 1** Data Pelanggan 2020

<b>Bulan</b>	<b>Reguler</b>	<b>Member</b>
Januri	295	48
Febuari	275	53
Maret	330	43
April	281	6
Mei	365	16
Juni	463	34
Juli	390	52
Agustus	389	58
September	309	66
Oktober	321	69
November	297	76
Desember	275	61
<b>Total</b>	<b>3.990</b>	<b>582</b>

**Sumber:** Data Resmi Planet futsal

Berdasarkan tabel 1.1 diatas mampu ditinjau data pelanggan ditahun 2020 pada member serta reguler setiap bulannya terjadi naik turun.Hal ini terjadi karena menurunnya sistem pelayanan dan kurangnya kepercayaan pelanggan terhadap futsal tersebut.Lokasi futsal ini kurang strategis sehingga pelanggan-pelanggan futsal kurang tertarik bermain di futsal tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, peneliti tertarik guna membuat skripsi berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,**

## **KEPERCAYAAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PLANET FUTSAL**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diatas,penulis mengidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pencatatan data atau penyewaan masih menggunakan buku
2. Kualitas pelayanan yang kurang baik terhadap pelanggan
3. Sulitnya membangun kepercayaan pelanggan
4. Kurangnya kepercayaan pelanggan untuk bergabung menjadi member
5. Lokasi yang kurang strategis dan sempit
6. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
7. Kurangnya penerangan lampu dilapangan

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “ pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada planet futsal.” Kepuasan pelanggan dipilih karena peningkatan kepuasan pelanggan akan membawa kemajuan bagi perusahaan

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang penulis lakukan, maka dapat dibuat perumusan masalah antara lain:

1. Apakah kualitas pelayanan pada Planet Futsal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
2. Apakah kepercayaan pada Planet Futsal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
3. Apakah lokasi pada Planet Futsal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
4. Apakah kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi pada Planet Futsal pada Planet Futsal berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Planet Futsal
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Planet Futsal
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Planet Futsal.
4. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, kepercayaan, dan lokasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Planet Futsal.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua kalangan yang berhubungan dengan objek dalam penelitian ini. Adapun rincian manfaatnya adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Salah satu bahan referensi serta masukan bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan. Dan dapat memberikan pemahaman kepada pelanggan untuk dapat menilai bagaimana perusahaan itu melayani serta meyakinkan pelanggannya untuk tetap selalu puas atas jasa yang diberikannya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Untuk Peneliti**

Dapat menambah wawasan utamanya mengenai persoalan yang berhubungan bersama perseroan, khususnya disektor pemasaran serta kemudian mampu bermanfaat selaku bekal bila bekerja disebuah perseroan yang mengabdikan dilingkungan masyarakat.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepercayaan, lokasi dan sehingga dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Planet Futsal.

### 3. Bagi Akademisi (Universitas Putera Batam)

Sebagai tambahan literature keperpustakaan dibidang pemasaran tentang kualitas pelayanan kepercayaan dan lokasi.

### 4. Bagi peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi referensi serta dapat menjadi sumber informasi yang berguna dalam masyarakat khususnya mengenai kualitas pelayanan kepercayaan dan lokasi.