

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan sektor jasa semakin meningkat, kontribusi sektor ini terhadap pertumbuhan ekonomi tidak kalah dibandingkan dengan sektor lainnya. Oleh karena itu, tingkat kualitas sistem pelayanan jasa harus selalu ditingkatkan karena merupakan suatu keunggulan kompetitif. Cara yang dapat ditempuh adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pihak penyedia jasa dapat memperbaiki sistem pelayanannya, dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dirancang dan dikembangkan sistem pelayanan yang lebih baik

Warung Internet Sobot adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang penyedia jasa internet. Warung Internet Sobot sendiri didirikan dan dimiliki oleh beberapa orang mahasiswa yang tertarik dengan dunia bisnis dan memberanikan diri untuk berinvestasi. Pengelolaan Warung Internet Sobot sendiri dilakukan oleh pemilik. Masing-masing pemilik yang berinvestasi memiliki posisi dan jabatan yang memiliki tanggung jawab terhadap kelangsungan Warung Internet Sobot dan menjaga kualitas agar dapat terus bersaing dengan usaha sejenis yang sudah ada sebelum Warung Internet Sobot didirikan.

Pada saat pendirian, pemilik kurang mempertimbangkan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari konsumen. Pemilik tidak pernah melakukan penelitian atau survey kepada konsumen mengenai hal-hal apa saja yang diharapkan ada pada sebuah warung internet. Layanan dan fasilitas yang selama ini telah diberikan oleh Warung Internet Sobot merupakan yang terbaik menurut pemilik tetapi pada kenyataannya pemilik tidak menyadari bahwa pendapatnya belum tentu sama dengan keinginan atau harapan dari konsumen. Hal ini dikarenakan setiap konsumen mempunyai pandangan yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, Warung Internet Sobot menyadari perlunya dilakukan suatu penelitian terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh Warung Internet Sobot serta bagaimana tingkat harapan konsumen.

Analisis mengenai tingkat kepuasan pelanggan ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk menentukan strategi dan program pemasaran yang relevan pada situasi dan kondisi saat ini. Analisis tingkat kepuasan pelanggan memberikan landasan yang baik untuk memahami dan memanfaatkan lebih efektif lagi konsep dan metode-metode pemasaran produk bagi strategi dan program pemasaran. Strategi dan program pemasaran diperlukan untuk mengatasi

permasalahan pemasaran yang kompleks melalui pendekatan terhadap sistem nyata di dalam perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Warung Internet Sobat saat ini?
2. Hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen Warung Internet Sobat?
3. Bagaimana strategi dan program pemasaran yang efektif berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Warung Internet Sobat
2. Untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen Warung Internet Sobat.
3. Menyusun suatu strategi dan program pemasaran yang efektif berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain untuk:

1. Sebagai dasar dalam melakukan strategi dan program pemasaran yang relevan pada situasi dan kondisi saat ini.
2. Dapat memberikan masukan bagi warung internet Sobat dalam menentukan strategi pemasaran dan juga dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan kebijaksanaan yang erat hubungannya dengan bidang pemasaran.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu dimensi yang digunakan dalam analisis tingkat kepuasan pelanggan terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles*.