

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara dengan tingkat kelahiran bayi cukup tinggi di dunia. Tingginya tingkat kelahiran bayi menjadi sebuah fenomena yang masih menjadi pekerjaan rumah bagi sebagian negara. Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat kelahiran bayi cukup tinggi di dunia, dimana angka kelahiran bayi lahir sebanyak 4,8 juta pertahun (Sumber : Beritasatu.com). Saat ini pemerintah Indonesia sangat konsen dalam penyelesaian guna mengurangi angka kelahiran tersebut. Jika dilihat dari sebuah bisnis, tingginya tingkat kelahiran bayi yang lahir tiap tahun menjadi sebuah peluang bisnis besar bagi perusahaan yang fokus berkaitan dengan produk baik barang ataupun jasa untuk kebutuhan bayi dan balita.

Saat ini tersedia berbagai produk baik barang maupun jasa yang tersedia untuk bayi dan balita yang ditawarkan kepada konsumen. Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan penyedia produk untuk menarik konsumen menggunakan atau mengkonsumsi produk untuk memenuhi kebutuhan bayi dan balita. Akibatnya dari banyak produk baik barang atau jasa yang ditawarkan untuk bayi dan balita di dalam sebuah pasar berdampak kepada tingginya tingkat persaingan antar perusahaan. Mengantisipasi tingginya persaingan dalam sebuah pasar dengan cara membidik keluarga sebagai target promosi produk baik barang atau jasa bayi dan balita.

Pengambilan keputusan keluarga di sini maksudnya adalah bagaimana anggota keluarga (orang tua) berinteraksi serta saling mempengaruhi satu sama lain ketika membuat pilihan pembelian atau penggunaan produk berupa barang dan jasa. Terdapat peran keluarga dalam hal ini orang tua dalam mengambil keputusan penggunaan produk baik barang dan jasa. Peran tersebut antara lain sebagai Pemberi pengaruh (*influencer*), Pengendali akses (*gatekeeper*), Pengambil keputusan (*decider*), Pembeli (*buyer*), Pengguna

(*users*), Pelaku penghentian (*disposer*) (Peter and Olson, 2016). Peran ini jelas menunjukkan lain anggota keluarga lain pula aspek yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan pembelian serta konsumsi produk atau jasa yang dibeli.

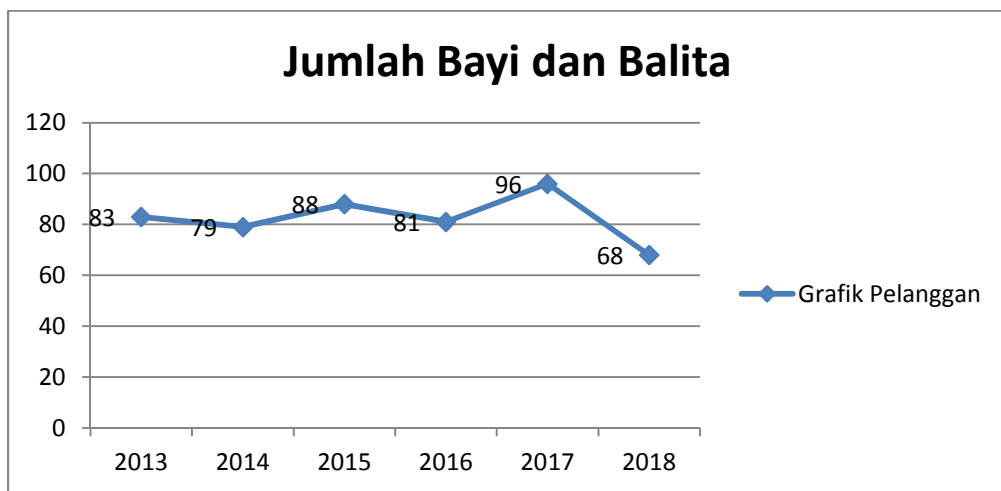
Pelaku penyedia jasa saat semakin banyak serta beragam, salah satunya adalah bisnis jasa penitipan anak (*daycare*). Jasa penitipan anak ini adalah suatu tempat pelayanan yang dapat melaksanakan kegiatan pengasuh anak dengan penuh kasih sayang, sekaligus mendidiknya serta memberi kesejahteraan anak pada saat orang tua bekerja atau sedang berhalangan. Menurut Wahyuti (2013), Tempat Penitipan Anak sekarang ini dapat dikelompokkan menjadi tiga tipe yaitu dengan tipe pengasuhan penuh (*full daycare*). Tipe setengah pengasuhan (*semi daycare*). Tipe pengasuhan sewaktu-waktu (*insidental daycare*).

Lovely Bee Day Care merupakan salah satu jasa penitipan bayi atau balita yang berada di Jalan Teuku Cik Ditro, Wisma Mas Estate Blok G2 No.6, Beringin Raya, Kemiling, Kota Bandar Lampung. *Lovely Bee Day Care* beroperasi sejak tanggal 9 Januari tahun 2012 yang berpedoman pada aspek islami dan stimulasi kecerdasan majemuk. Beragam fasilitas yang disediakan di *Lovely Bee Day Care* antara lain fasilitas yang mementingkan tempat bermain yang banyak, kamar tidur yang cukup luas, kamar mandi yang bersih dan nyaman, tempat wudhu, ruang makan dan ruang tunggu orang tua yang nyaman, perawat yang terampil, pelayanan yang ramah, baik bagi pelanggan memberikan pelayanan yang cepat dan memenuhi janji ketepatan dalam pelayanan guna menciptakan kepuasan orang tua yang menitipkan bayi dan balita di *Lovely Bee Day Care*. Kepuasan pelanggan itu sendiri adalah kesesuaian kinerja perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan.

Setiap hari *Lovely Bee Day Care* menerima jasa penitipan bayi dan balita yang dititipkan orang tua untuk menerima layanan penitipan. Sebagai sebuah perusahaan jasa, *Lovely Bee Day Care* selalu mendata jumlah pelanggan

dalam hal ini jumlah bayi dan balita yang dititipkan guna mempermudah komunikasi berlanjut terkait laporan hasil penitipan bayi dan balita. Berikut adalah data jumlah bayi dan balita yang dihimpun selama periode 2013 sampai 2018 dalam bentuk grafik.

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pelanggan Bayi dan Balita



Sumber: Lovely Bee Day Care

Berdasarkan Gambar 1.1 grafik jumlah pelanggan bayi dan balita diatas terlihat bahwa jumlah pelanggan *Lovely Bee Day Care* mengalami fluktuasi dan terjadi penurunan drastis jumlah bayi dan balita yang dititipkan pada tahun 2018 jika dibandingkan dengan tahun tahun sebelumnya dengan jumlah pengguna jasa terakhir pada tahun 2018 hanya sebanyak 68 bayi dan balita pengguna jasa *Lovely Bee Day Care*. Penurunan jumlah bayi dan balita yang dititipkan menjadi sebuah fenomena yang cukup menarik di teliti. Sebagai sebuah jasa layanan pengukuran kepuasan pengguna jasa merupakan hal sangat penting, kehilangan konsumen mengindikasikan ketidakpuasan sebuah konsumen. Ketidakpuasan konsumen muncul karena pengharapan konsumen tidak sesuai atau tidak lebih tinggi daripada kinerja yang diterimanya. Untuk sebuah jasa, sebuah kepuasan muncul dari sebuah kualitas pelayanan yang dari sebuah perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan hasil (kinerja) dari sebuah pelayanan yang diberikan (Usmara, 2003). Dimensi

kualitas pelayanan dari sebuah jasa terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti **”ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PADA *LOVELY BEE DAY CARE* MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*“**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan *Lovely Bee Day Care* di Bandar Lampung.?
2. Bagaimana klusterisasi / pengelompokan prioritas jasa pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di *Lovely Bee Day Care*.?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah pelanggan *Lovely Bee Day Care* di Bandar Lampung.

2. Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kepuasan pelanggan atas pelayanan *Lovely Bee Day Care* di Bandar Lampung.

3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di *Lovely Bee Day Care* Jl. Teuku Cik Ditro, Wisma Mas Estate Blok G2 No.6, Beringin Raya, Kemiling, Kota Bandar Lampung

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2018 sampai dengan Februari 2019.

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen pemasaran, yang membahas tentang perilaku pelanggan yang meliputi kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan *Lovely Bee Day Care* di Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui klasterisasi / pengelompokan prioritas jasa pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di *Lovely Bee Day Care*

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai wahana untuk mempraktikkan ilmu yang didapat dan untuk memperluas cakrawala pengetahuan di bidang pengetahuan pemasaran jasa

2. Bagi akademik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan atas kualitas pelayanan pada *Lovely Bee Day Care* Lampung.

3. Bagi Perusahaan

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. Merupakan masukan yang berguna terutama dalam hal pengembangan kualitas pelayanan atas pelanggan oleh perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang mendukung penelitian yaitu tentang perilaku konsumen, pelayanan dan kepuasan konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai hasil analisis kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan *Lovely Bee Day Care* di Bandar Lampung.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran-sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN