BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan perekonomian sudah semakin cepat dimana banyak tumbuh bisnis – bisnis baru,para pengusaha dan pebisnis mulai mengamati kebutuhan para konsumen dan berlomba-lomba memberikan layanan bisnis yang membuat konsumen tertarik. Dengan adanya kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorongpertumbuhan usaha atau bisnis pada sektor jasa. Banyak peluang bisnis yangmuncul dari sektor ini. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produkberupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pemasarannya, dimana jasa lebih dituntut memberikan kualitas yang optimal dari layanankonsumennya. Konsumen dapat memiliki penilaian yang sangat subyektif terhadap suatu jasa karena mereka merasakan standar kualitas pelayanan yangdiberikan berpengaruh pada kepuasan yang didapat.Dengan banyaknya persaingan pada sektor jasa yang semakin meningkat,dibutuhkan para pengusaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumennya.Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebutmenurut Tjiptono (1997:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa(*service quality*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalianatas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen Tjiptono(2004:59).Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dankeinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut Parasuraman (1985) dalam Tjiptono (2004:60)terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expectedservice* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakansesuai yang diharapkan, maka kualitas yang

dipersepsikan baik dan memuaskan.Jika, pelayanan yang diterima melampui harapan pelanggan, maka kualitaspelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yangditerima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikanburuk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung padakemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secarakonsisten.Variabel kualitas pelayanan menurut Gronroos dalam Tjiptono (2004:60),di antaranya: *technical quality, functional quality, dan corporate image.Technical quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output*(keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Sedangkan *functional quality* yaitukomponen yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa. Dan *corporateimage* yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yangmenyediakan jasa.Bisnis pelayanan jasa yang saat ini sedang menjamur adalah bisnis karoke,tidak sedikit para artis yang membuat bisnis tersebut.dengan banyaknya bisnis karoke yang bermunculan ini membuat para konsumen dapat memilih banyak alternatif untuk berkaroke,kemajuan bisnis ini didukung dengan adanya teknologi komputerisasi dan audio yang semakin canggih dan modern. Banyaknya pilihan dalam bisnis karaoke ini membuat para pengusaha mengalami penurunan omset bahkan tidak sedikit yang mengalami gulung tikar, hal ini dikarenakan managemen tidak mampu mempertahankan kualitas pelayanan berikut dengan harga yang diberikan. Maka perusahaan di tuntut untuk lebih memperhatikan para konsumen,karena kepuasan konsumen akan mendorong perusahaan mendapatkan omset yang lebih baik.biasanya para konsumen akan mencoba terlebih dulu pada saat datang pertama kali,kemudian datang untuk yang keduakalinya dengan membanding bandingkan dengan perusahaan hiburan yang satu dengan yang lain.maka dari itu perusahaan harus senantiasa selalu

mempertahankan,mengembangkan dan mengikuti trend musik yang ada. Berikut daftar tempat karaoke yang di dapat di kota bandung

Tabel 1.1

Data Tempat Karaoke Yang Ada Di Bandung

KARAOKE di BANDUNG	
Arden Pub & Karaoke	
Jl. Sukajadi No.228 Bandung	(022) 2031074
Aristrokrat	
Jl. Braga No.129 Bandung	
B Club	
Jl. Malabar No.9 Burangrang,Lengkong, Bandung	(022) 7308555 – 7316666
B One	
Jl. Soekarno Hatta no. 376 Kebonllega Bandung	(022) 5209912
Bazooka Karaoke	
Jl. Gardujati No. 68-70 Kebon Jeruk, Andir, Bandung	(022) 4203726
Bintang Family Karaoke	
Jl. Sunda No.52 Bandung	(022) 4232115
Bio 21	
Jl. Soekarno Hatta No.643	(022) 7320915

Bandung	
Butterfly Club & Karaoke	
Planet Dago, 2nd Fl Jl. Ir. H. Juanda No. 3, Bandung	(022) 4222871
Club De Vegas	
Jl Sukajadi 212 BANDUNG	(022) 2032911
Citra Karaoke	
Jl Cibadak 177 BANDUNG	(022) 6031652
Cipta Pratama	
Paris Van Java Mall, GF Fl. Blok GA 16 Unit 137 – 139 Sukajadi Bandung	(022) 82063511
Diva Family Karaoke	
Jl. Sumatra No. 1 Kebon Pisang Sumurbandung Bandung	(022) 4224666
Dolphin Karaoke & Billiard	
Jl. Jend. Sudirman 344, Bandung	(022) 6042370
Eden	
Jl. Sunda no. 69-71 Cidadap Bandung	(022) 4264090
Elsaday Inco Prima	
Jl. Dr. Setiabudi No. 84, Bandung	(022) 2034463
Empire	
Jl. Pelajar Pejuang 45 no. 27 Regol Bandung	(022) 7314468
Eqlips Family Karaoke	
Piset Square Building, 1st	(022) 7322416

Fl Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 119, Bandung	
Fantasi Karaoke	
Jl Suniaraja 7-9 BANDUNG	(022) 4233292
FIX Boutique Karaoke	
Jl. Banceuy No. 8 3rd Fl, Bandung	(022) 4213896
Flamingo Lounge	
Jl. RE. Martadinata (Riau) No 56 Bandung	(022) 4240328
Golden Princes	
Jl.Dalem Kaum No.112 Bandung	(022) 4263141
Gravity Karaoke	
Jl. Pelajar Pejuang 45 Unit 119, Bandung	(022) 7305319
Gryphon Private Society	
Jl. Braga No. 96 – 98, Bandung	(022) 4241875
Hanna	
Jl. Jend.Sudirman No.66-68 Bandung	(022) 2639600
Happy Puppy	
Ruko Paskal Hyper Square no. 25 – 27 Bandung Utara/Cicendo	(022) 860610553
Hollywood I	
Jl. Jend.Sudirman No.165 Bandung	(022) 4205796
Hollywood II	

Jl Sumatra 38 BANDUNG	(022) 4202187
Hypnoze	
Jl. Dr. Setiabudi no. 122 Sukasari Bandung	(022) 2639600
Inul Vista	
Jl Sukajadi Paris Van Java Bl GA-16/137-139 GF BANDUNG	(022) 82063511
Jln A. H. Nasution 46A,ruko B/16, BTP Ujung Berung, Bandung 40294	(022) 87798000
Hyper Square Blok D50-D58 Jl.Pasir Kaliki No. 25-27 Bandung	(022) 87786221(022) 87782222
Jude Palace	
Jl. Astana Anyar No.21 Bandung	
Jun	
Jl. Asia Afrika No.112 Bandung	(022) 4219474
Kinanti	
Jl. Suniaraja No.14 Bandung	(022) 2034467
Laser	
Asia Afrika No.21-27 Bandung	(022) 4232351
Lyrics Karaoke Keluarga	
Metro Indah Mall Jl. Soekarno Hatta No. 590 Kav. C 1, Bandung	(022) 7538441
Millennium	
Jl Dr Setiabudi 84	(022) 2034467

BANDUNG	
NAV Karaoke Keluarga	
Dago Plaza Jl. Ir. H. Juanda No. 61 – 63, Bandung	(022) 4222861
NAV Karaoke Keluarga	
Jl. Pelajar Pejuang 45 No. 115, Bandung	(022) 7321581
NEO Family Karaoke	
Bandung Indah Plaza (BIP) Lt 3 Kav 32-33 Bandung	(022) 73400400
New Melodi Pub & Karaoke	
Jl Cihampelas 108 BANDUNG	(022) 2041597
Paladio KTV Karaoke	
Jl. Jend.Sudirman No.202 Bandung	(022) 6015144
Papanada Karaoke	
Hotel Grand Aquila Jl Dr Junjunan 116 BANDUNG	(022) 2039280 – 2039282
Paramount	
Jl. Jend.Sudirman No.291 Paramount Building Lt II Bandung	(022) 6033116
Arta Prameswari	
Jl Astana Anyar 52, Astanaanyar Bandung	(022) 6077663
Purnama	
Jl. Cibadak No.127-129 Bandung	(022) 4231380
Renaissance Executive	

Landmark Building Jalan Braga 129, Bandung	(022) 4241462
Rome Karaoke	
Ruko Setra Sari Mall no. B1 B – 1 / 28 – 30 Bandung Utara/Sukajadi	(022) 2016620
Roppongi Papa	
Jl Ir H Juanda 65-67 BANDUNG	(022) 4215881
Sahara Dangdut Karaoke	
Jl Jend Sudirman 121 BANDUNG	(022) 4234355
Scorpio KTV Karaoke	
Jl. Braga No.78 Bandung	(022) 4213702
Sphinx	
Hotel Cemerlang Jl. Pasirkaliki No.45 Bandung	(022) 6071383
Swara Pajajaran	
Jl. Ir. H. Juanda No. 65-67 Taman Sari, Bandung	(022) 4215881
Talagasari Karaoke	
Jl Dr Setiabudi 269-275 BANDUNG	(022) 2012632
The Loft Project	
Jl Peta 241 Mal Lingkar Slt Lt 3 BANDUNG	(022) 6128668
Takashimaya Café & Karaoke Hotel	
Jl. Grand Hotel 35 Lembang, Bandung	(022) 2784552
Telagasari Karaoke	

Jl. Dr. Setiabudi 269 – 275, Bandung	(022) 2012635

Salah satu bisnis karoke yang sangat di minati oleh kaum muda dan masih tetap eksis adalah NAV karoke keluarga di bandungsaja sudah memiliki9 cabang. Berikut data NAV karaoke yang ada di bandung

Tabel 1.2

Data NAV Karaoke di Bandung

Tempat	**Alamat**
NAV Cihampelas	JL.Cihampelas No 68
NAV Juanda	JL. H. Juanda No 61
NAV Lingkar Selatan 1	JL.Pelajar pejuang 45 No 155 (Gedung ABC LT. 3)
NAV Lingkar Selatan 2	JL.Pelajar pejuang 45 No 155 (Gedung ABC LT. 4)
NAV City Link	JL. Peta 241 (Mal Festival City Link LT.3)
NAV Ciwalk	JL.Cihampelas No.160 (Gedung Ciwalk LT.2)
NAV Pasteur	JL. Dr Djunjunan 126-128 (Gedung Giant Hyperpoint)
NAV BSM	JL. Gatot Subroto No 289 (Gedung BSM LT.3)
NAV Buah Batu	JL. Buah batu no 264

NAV Karaoke Keluarga memiliki rutinitas kerja setiap hari buka mulai jam 12.00-02.00. NAV Karaoke Keluarga menawarkan program yaitu “happy hour”, jika pengunjung check inantara jam12.00 - 18.00 dan 23.00- 02.00 maka pengunjung akan mendapatkan discount 50%dan jika pengunjung langsung menyewa ruangan selama 3jam maka langsung mendapatkanvcd lagu yang telah di sediakan oleh Nav karoke keluarga.Sejak banyaknya dibuka bisnis layanan jasa tempat karoke ini NAV terkena dampak dari menjamurnya usaha ini pendapatan atau omset pertahun mulai menurun sejak 2012.

Tabel 1.3

Data Pendapatan NAV Karaoke

	2012	2013
JANUARI	378.857.500	375.608.500
FEBRUARI	555.070.500	544.508.100
MARET	471.947.000	401.945.000
APRIL	553.875.000	537.468.900
MEI	466.730.800	458.915.000
JUNI	378.982.000	325.074.000
JULI	378.289.000	375.400.500
AGUSTUS	454.956.900	366.780.000
SEPTEMBER	450.768.550	400.728.650
OKTOBER	395.007.800	478.922.300
NOVEMBER	407.896.780	405.006.000
DESEMBER	535.987.000	505.385.000
	5.428.368.830	5.175.741.950

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi Masalah

Persaingan bisnis hiburan sekarang ini mulai meningkat ini dikarenakan para pengusaha mulai membuka mata tentang pentingnya sebuah hiburan di kota-kota besar bagi para pekerja, pengusaha bahkan mahasiswa sekalipun. Hal ini dikarnakan tingkat strees yang dialami manusia kian meningkat karna banyak faktor antara lain beban pekerjaan,kemacetan lalu lintas dan tugas-tugas yang di alami para mahasiswa.dalam pembahasan tesis kali ini pengambilan tempat yang saya tuju adalah tempat hiburan NAV karoke adapun alasannya yaitu ;

- Karna konsep yang dibuat oleh Nav karoke ini dipilih untuk keluarga dan menghilangkan konsep sebagai tempat maksiat

-Berdirinya usaha Nav karaoke yang paling dahulu yaitu tahun 1998

- Untuk di bandung tempat karaoke NAV telah memiliki 9 cabang, paling banyak diantara tempat karoke lainnya

Rumusan Masalah

Semakin banyaknya jumlah pesaing dalam dunia bisnis hiburan karaoke, maka semakin tinggi pula ‘persaingan’ yang harus dihadapi.banyak faktor yang harus di perhatikan oleh para pengusaha bisnis ini,karena jika pegusaha bisnis NAV karaoke keluarga ini kurang memperhatikan kepuasan pelanggan maka tidak di ragukan lagi pelanggan yang datang akan berkurang dan omset perusahaanpun akan menurun akibatnya perusahaan akan mengalami kebangkrutan atau gulung tikar.Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka beberapa permasalahannya dapat diidentifikasikan menjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan, harga, kepuasaan pelanggan di NAV karaoke
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan secara parsial
4. Apakah Kualitas pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan

Berdasarkan Masalah yang telah dirumuskan diatas, maka sebagai tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris dan menemukan kejelasan fenomena mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan NAV karaoke di bandung

Penetapan tujuan dalam penulisan ini dilakukan berdasarkan masalah yang dikaji, adapun tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasaan pelanggan di nav karaoke
2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial
3. Pengaruh Harga terhadap kepuasan pelangan secara parsial
4. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasaan pelanggan secara simultan

Manfaat

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi para manajer NAV karaoke agar dapat mengoptimalkan Kualitas pelayanandan Harga

yang diberikan kepada pelannggan sehingga menghasilkan kepuasan bagi pelanggan NAV karaoke

1.4 Batasan Permasalahan

Batasan dari permasalahan ini adalah penelitian akan dilakukan dengan mengamati satu cabang NAV yang ada di bandung kemudian dilakukan pengambilan sample di cabang tersebut. Data yang akan di analisis yaitu tentang kurangnya pendapatan dari tahun 2012 sampai 2013 dampak ini apakah akibat pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan NAV karaoke.

1.5 Sistematika Penulisan

Tesis yang berjudul kualitas pelayanan dan pngaruh harga terhadap pelanggan karaoke NAV keluarga di bandung (Survei dilakukan di NAV karaoke keluarga di bandung) ini berisi 5 BAB.

BAB I

Berisi Pendahuluan yang mencakup 5 Sub Bab, yaitu Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Pembatasan Masalah dan Asumsi Serta Sistematika Penulisan.

BAB II

Berisi Tinjauan Pustaka yang mencakup 3 Sub Bab, yaitu Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian

BAB III

Berisi Metodologi Penelitian yang mencakup 5 Sub Bab, yaitu Metode yang Digunakan, Operasionalisasi Variabel, Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi, Teknik Pengumpulan Data, dan Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.

BAB IV

Berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan yang mencakup 2 Sub Bab, yaitu Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V

Berisi Kesimpulan dan Saran yang mencakup 2 Sub Bab, yaitu Kesimpulan dan Saran.