PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TV KABEL TUAH BINTAN VISION

SKRIPSI

LOSNI

NIM : 15612018

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG
2019

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia teknologi yang terus berkembang menjadikan masyarakat untuk memperoleh dan menyalurkan informasi dengan cepat. Seiring perkembangan zaman, kini masyarakat tidak hanya terpaku dengan menerima informasi dari berbagai macam media yang bisa diakses, namun masyarakat juga membutuhkan sebuah hiburan dengan menghandalkan kecanggihan teknologi pada saat ini.

Media audio visual yang banyak digemari kalangan masyarakat saat ini salah satunya adalah televisi. Untuk mendapatkan program-program menarik di televisi, diperlukan sebuah layanan jasa penyiaran televisi yang mampu menayangkan program-program menarik dan berkualitas. Salah satunya seperti yang sangat familiar pada saat ini yaitu, layanan TV berbayar (berlangganan). Penggunaan TV berbayar (berlangganan) mampu menayangkan beragam *channel-channel* lokal dan internasional yang menarik dan menghibur dengan kualitas gambar dan suara yang baik. Dengan demikian besar sekali peluang pasar untuk perusahaan penyiaran TV berbayar (berlangganan) menarik simpati konsumen untuk menggunakan layanan TV berbayar (berlangganan) tersebut.

Persaingan pada dunia teknologi yang bergerak di bidang penyiaran TV berbayar (berlangganan) saat ini merupakan sebuah fenomena yang tidak dapat di hindari dalam dunia bisnis yang dituntut untuk memiliki keunggulan yang mampu

bersaing secara kompetitif untuk memberikan kepuasan kepada para konsumennya agar tujuan utama perusahaan dapat tercapai.

Suatu perusahaan tentunya memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai diantaranya, memperoleh keuntungan dan juga memiliki tempat atas pangsa pasar yang diinginkan. Tujuan-tujuan tersebut disiasati dengan berbagai macam strategi yang akan digunakan untuk meraih simpati dari calon-calon konsumen yang diharapkan akan menggunakan jasa pelayanan yang mereka tawarkan.

Dalam persaingan yang semakin gencar diantara perusahaan penyiaran TV berbayar (berlangganan) saat ini kepuasaan konsumen menjadi sebuah prioritas utama yang perlu dijaga agar konsumen tidak mudah untuk beralih ke kompetitor yang sejenis. Tentunya banyak cara untuk dapat memberikan rasa puas kepada konsumen diantaranya, memberikan pelayanan yang memuaskan seperti menyediakan tayangan yang menghibur dan menarik dengan kualitas gambar dan suara yang baik, cepat tanggap dalam menangani keluhan dari konsumen, ramah dan sopan dalam melayani konsumen, dan tepat waktu untuk melakukan pemasangan. Apabila hal tersebut sudah dilaksanakan dengan semaksimal mungkin diharapkan akan memberikan rasa puas kepada konsumen.

Menurut Handi Irawan dalam (Maulana, 2016) adapun faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen meliputi dari faktor kualitas pelayanan dan harga. Kepuasan konsumen dapat ditentukan dari kesesuaian kualitas pelayanan yang dikehendaki oleh konsumen, sehingga kualitas dari pelayanan tersebut menjadi sebuah prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan daya saingnya.

Disamping itu, harga merupakan peran utama sebagai pertimbangan saat proses pengambilan keputusan dalam melakukan pembelian. Konsumen akan mempertimbangkan apakah suatu barang atau jasa tersebut mampu atau tidak untuk memberikan kualitas yang baik sesuai dengan harga yang ditetapkan. Dengan adanya harga, konsumen dapat mengalokasikan daya belinya pada berbagai jenis barang atau jasa, sehingga nantinya konsumen akan membandingkan harga dari berbagai alternatif yang tersedia dengan tidak mengabaikan kualitas dari barang atau jasa tersebut.

Kepuasan konsumen harus sangat diperhatikan agar jasa yang ditawarkan dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama, sehingga memperkecil kemungkinan konsumen yang beralih ke kompetitor jasa yang serupa. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting karena kualitas pelayanan merupakan suatu strategi untuk menarik konsumen baik itu konsumen yang ada maupun konsumen yang baru. Konsumen yang merasa telah terpuaskan sesuai yang diinginkan, ia tidak akan ragu untuk memakai kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap jasa yang digunakan.

(Tjiptono & Chandra, 2016) menjelaskan bahwa apabila jasa diterima sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Selain itu, kepuasan konsumen juga dapat diciptakan dari harga, yaitu apakah jasa yang diberikan sesuai dengan harga yang tawarkan. Deliyanti Oentoro

dalam (Sudaryono, 2016) menyatakan bahwa harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu. Apabila konsumen merasa jasa yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diterima, maka dengan demikian konsumen akan merasa puas terhadap jasa tersebut, sehingga konsumen dapat bekerja sama dalam jangka waktu yang cukup lama.

Salah satu perusahaan penyiaran TV berbayar (berlangganan) yang cukup diminati oleh masyarakat Kawal adalah TV Kabel Tuah Bintan Vision beralamat di Jalan Wisata Bahari No. 18 Kawal yang merupakan perusahaan jasa yang bergerak pada pelayanan penyiaran televisi berbasis kabel (TV kabel). Dalam menjalankan kegiatan usahanya pihak TV Kabel Tuah Bintan Vision mengalami permasalahan penurunan jumlah konsumennya.

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna TV Kabel Tuah Bintan Vision
Bulan Januari-Desember 2018

Bulan	Jumlah Pengguna		**Jumlah**
	Kangka Kawal	Kawal Pantai	
Januari	174	166	**340**
Februari	110	177	**287**
Maret	210	126	**336**
April	150	194	**344**
Mei	200	147	**347**
Juni	229	110	**339**
Juli	196	149	**345**
Agustus	165	121	**286**
September	189	104	**293**
Oktober	199	107	**306**
November	150	142	**292**
Desember	111	176	**287**

Sumber : Data yang diolahbulan Januari-Desemberdi TV Kabel Tuah Bintan Vision 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa konsumen yang menggunakan TV Kabel Tuah Bintan Vision pada periode Januari - Desember 2018 mengalami fluktuatif dan memiliki kecenderungan jumlah konsumen yang menurun pada akhir tahun. Permasalahan ini perlu diwaspadai karena dapat mengimplikasikan dampak buruk yang merugikan perusahaan. Pada perusahaan TV Kabel Tuah Bintan Vision ini ditemukan beberapa kondisi-kondisi seperti pada kualitas pelayanannya yaitu, masih kurang tanggapnya pihak karyawan untuk menangani keluhan dari konsumen ketika terjadi kerusakan jaringan yang menyebabkan beberapa rumah konsumen tidak ada siaran, serta kurangnya kesigapan para petugas untuk menyampaikan informasi yang jelas bila terjadi kerusakan sehingga mengganggu kenyamanan konsumen untuk menonton tayangan-tayangan favoritnya tersebut.

Kemudian permasalahan pada harga, ditemukan beberapa kondisi-kondisi seperti biaya perbulan TV Kabel Tuah Bintan Vision yang dibayarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang konsumen terima. Hal ini jika dibandingkan dengan kompetitor lain yaitu TV satelit dari MNC Vision yang saat ini menerapkan sistem jual putus yang artinya konsumen cukup membayar harga parabola (satelit) saja secara langsung parabola (satelit) tersebut menjadi milik konsumen, parabola (satelit) dapat digunakan selamanya tanpa perlu membayar iuran perbulan serta mendapatkan pelayanan selama pemakaian, sehingga menjadikan konsumen lebih memilih beralih ke perusahaan kompetitor.

Dengan demikian permasalahan tersebut mengakibatkan konsumen menjadi kecewa terhadap pelayanan dan harga yang diberikan dari TV Kabel

Tuah Bintan Vision dan memilih untuk beralih menggunakan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak pesaing.

Dalam hal ini pihak manajemen TV Kabel Tuah Bintan Vision harus memiliki strategi yang mampu menarik simpati konsumen dengan memberikan kepuasan penuh bagi para konsumennya yang meliputi, kualitas pelayanan yang memuaskan dan memberikan harga terjangkau yang sesuai dengan kualitas yang diterima konsumen agar konsumen tetap menggunakan pelayanan dari TV Kabel Tuah Bintan Vision dan tidak beralih ke perusahaan kompetitor. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitiannya yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TV KABEL TUAH BINTAN VISION".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada TV Kabel Tuah Bintan Vision?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada TV Kabel Tuah Bintan Vision?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada TV Kabel Tuah Bintan Vision?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mempermudah penulisan laporan penelitian ini, maka penulis membatasi masalah hanya pada permasalahan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan TV Kabel Tuah Bintan Vision.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada TV Kabel Tuah Bintan Vision.
2. Untuk menganalisis apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada TV Kabel Tuah Bintan Vision.
3. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada TV Kabel Tuah Bintan Vision.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan bagi peneliti dan masyarakat dan peneliti lain untuk dijadikan bahan perbandingan atau masukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan bahan masukan pihak TV Kabel Tuah Bintan Vision dalam menjalankan usaha guna melakukan perbaikan-perbaikan dalam rangka mengembangkan usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa TV Kabel Tuah Bintan Vision.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori, kutipan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengujian hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional serta metode pengumpulan data dan analisa data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek atau lokasi penelitian, analisa data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran pen elitian mengenai pokok permasalahan.