

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman saat ini membuat kebutuhan manusia semakin kompleks tidak hanya memenuhi kebutuhan primer saja, akan tetapi kebutuhan sekunder seperti halnya hiburan. Manusia merupakan salah satu makhluk sosial yang membutuhkan hiburan untuk menyegarkan pikiran mereka dari kejenuhan setelah bekerja. Maka dari itu hiburan merupakan hal yang penting, terutama bagi anak-anak. Salah satunya permainan anak atau playground merupakan jasa yang banyak dicari para orang tua untuk anak-anak mereka bermain.

Pusat berbelanja atau mall banyak berkembang dikawasan ibukota DKI Jakarta, terutama dipusat-pusat kegiatan seperti daerah Gandaria City memiliki konsep sebagai suatu tempat pemberhentian utama berbelanja atau biasa disebut *one stop shopping* dan memiliki lokasi strategis, dimana semua disediakan dalam satu tempat. Zaman modern saat ini mall sudah dianggap sebagai tempat berekreasi dan hiburan bagi masyarakat yang tinggal di kota. Kebutuhan yang coba disediakan dalam mall mencakup berbagai varian dengan sasaran yang berbeda serangkaian proses menempatkan mall sebagai tempat hiburan disampaikan dengan media-media sebagai perantara.

Mall memiliki sebuah konsep praktis dan komplek karena memusatkan segala aktivitas dalam satu area. Contohnya seperti, sebuah keluarga yang terdiri dari ayah, ibu dan anak tentunya mempunyai kebutuhan mereka dimana sang ayah

dapat ke toko buku, ibu berbelanja dan untuk fenomena yang sekarang anak-anak dapat dititipkan dalam sebuah media yang dinamakan taman kreasi atau taman anak-anak dan biasa disebut dengan playground, sehingga ketika orangtua mereka berkegiatan didalam mall sang anak juga disibukan dengan aktivitas yang melibatkan dirinya sebagai pelaku (bermain). Sehingga sekeluarga terutama anakpun ikut merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diterimanya dan dapat terus melakukan pembelian atau kunjungan kembali.

Playtopia adalah tempat playground anak, berdiri sejak tahun 2019, anak perusahaan dari PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang permainan ketangkasan. Sejak awal dibuka langsung menarik perhatian warga di Jakarta dan pada tahun 2023 Playtopia sudah membuka outlet sebanyak 25 di Indonesia. Dibawah naungan Amazone, Playtopia banyak digemari oleh kalangan anak-anak. Playtopia menyusun konsep kartun disetiap outlet, dan disetiap outlet konsepnya berbeda-beda tetapi tetap menggunakan kartun yang berwarna cerah sesuai dengan anak-anak.

Dalam menilai kepuasan konsumen pada Playtopia Gandaria City penelitian melakukan pra survey yang dilakukan untuk memperkuat apakah ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan beberapa faktor yang mempengaruhinya. Hasil pra survey sebagaimana tabel 1.1

**Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey Kepuasan Konsumen Playtopia Gandaria City**

No	Pertanyaan Pra Survey	Jumlah			
		Ya		Tidak	
1	Saya merasa puas atas Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Playtopia Gandaria City ?	75,6%	20	24,4%	10
2	Saya merasa puas atas lokasi di berikan oleh Playtopia Gandaria city ?	65,8%	18	35,2%	12
3	Saya merasa puas atas Harga di berikan oleh Playtopia Gandaria City ?	58,5%	16	41,5%	14

*Sumber: Data yang diolah peneliti (2023)*

Berdasarkan tabel 1. 1 diatas dari ke 3 variabel yang penelitian survey pada 30 responden ternyata ditemukan hasil yaitu terdapat 3 variabel yang memiliki skor ketidakpuasan konsumen yaitu variabel dari kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Playtopia Gandaria City. Dan hal ini sejalan berdasarkan fenomena terkait kualitas pelayanan, lokasi dan harga.

Untuk mengembangkan playground dan memiliki keunggulan kompetitif, yang utama adalah memberikan dan menjaga kepuasan konsumen. Untuk dapat memuaskan konsumen maka perlu disiapkan beberapa faktor dengan kualitas pelayanan yang baik, memberikan lokasi yang mudah dijangkau dan harga yang menarik untuk dapat menarik konsumen baru dan membuat mereka senang, konsumen lebih puas dan loyal. Membuat konsumen merasa puas merupakan dambaan setiap pelaku usaha, karena kepuasan konsumen adalah sejauh mana harapan dan keinginan konsumen tersebut dapat terpenuhi, sehingga konsumen akan berkunjung kembali.

Tujuan utama dari setiap bisnis adalah kepuasan Konsumen, kepuasan konsumen adalah keadaan yang diungkapkan oleh konsumen ketika mereka

merasabahnya kebutuhan dan keinginan mereka sesuai dengan apa yang diharapkan dan merasa puas. Dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen maka terciptalah konsumen baru, karena konsumen terpuaskan dengan segala keinginan. Dengan cara ini, konsumen akan terpengaruh dan mengajak teman dan kerabat untuk berkunjung.

Kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk penilaian konsumen pada tingkat layanan yang telah diterima oleh konsumen, pelayanan yang baik tentu diharapkan konsumen agar memberikan rasa puas. Dari hasil prasurvey menyatakan bahwa 24,4% responden tidak mempengaruhi kepuasan konsumen.

Fenomena yang terkait dengan kualitas pelayanan adalah masih adanya konsumen yang belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana kurangnya kebersihan tempat dan alat permainan dikarenakan kurangnya karyawan.

Lokasi menjadi faktor utama dari keberhasilan suatu tempat penjualan. Jika suatu perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategi, maka dapat menjadi rintangan bagi para pesaing. Dengan adanya pemilihan lokasi yang baik dan strategis akan memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk menghadapi pesaing mereka. Dari hasil pra survey menyatakan bahwa 35,2% responden tidak mempengaruhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan fenomena yang diperoleh pada Playtopia Gandaria City terkait dengan Lokasi adalah pemilihan lokasi terhadap Playtopia Gandaria City terlalu pojok sulit terlihat dan tidak memiliki lahan parkir yang cukup luas untuk stroler.

Selain kualitas pelayanan dan Lokasi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa) yang ditukarkan agar mendapatkan hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen. Namun harga juga bisa menjadi indikator kualitas dimana suatu produk atau jasa yang berkualitas tinggi akan dipatok dengan harga yang tinggi pula.

Berikut data pendapatan selama 6 bulan terakhir pada PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia) adalah sebagai berikut. Dari hasil pra survey ketidak sesuaian harga terdapat 41,5% responden disamping itu peneliti juga mengobservasi pendapatan playtopia gandaria city pada tabel 1.2

**Tabel 1. 2 Data Pendapatan Playtopia Gandaria City**

Bulan	Target Penjualan	Pendapatan (Rp)	Presentase (%)
Desember 2022	Rp4.000.000.000	Rp3.911.010.000	26,78%
Oktober 2022	Rp2.000.000.000	Rp2.534.700.000	17,36%
Januari 2023	Rp2.000.000.000	Rp2.374.900.000	16,26%
September 2022	Rp2.000.000.000	Rp2.328.010.000	15,94%
Novembar 2022	Rp1.000.000.000	Rp1.754.620.000	12,01%
Februari 2023	Rp1.000.000.000	Rp1.700.485.000	11,64%

(Sumber : Playtopia Gandaria City)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, diperoleh fenomena bahwa kenaikan pendapatan dikarenakan liburan anak sekolah, angka pendapatan Playtopia Gandaria City selama 6 bulan terakhir Fluktuasi. Pendapatan terbesar terjadi pada bulan Desember sebesar RP 3.911.010.000 dengan laju 26,78% Sedangkan data pendapatan terendah terjadi pada bulan Februari yaitu Rp 1.700.485.000 dengan laju 11,64% Dari tabel diatas terlihat bahwa pendapatan pada Playtopia meningkat

signifikan dari bulan September sampai Oktober, kemudian di bulan November mengalami penurunan kembali. Pada bulan Januari mengalami kenaikan pendapatan. Sampai pada bulan Februari mengalami penurunan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh faktor – faktor yang mempengaruhinya. Selain pada fenomena harga di atas, terdapat juga beberapa perbandingan harga playtopia dengan kompetitor lain pada tabel 1.3

**Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Antar Playground**

No	Nama Playground	Harga		
		weekday / 2 Jam	weekend / 2 Jam	Fullday
1	PLAYTOPIA	Rp150.000	Rp200.000	-
2	KIDZOONA	Rp130.000	Rp160.000	Rp200.000
3	KIDZLANDIA	Rp110.000	Rp140.000	Rp180.000
4	EDDOKO	Rp150.000	Rp190.000	Rp230.000
5	JIGGLE JUNGLE	Rp130.000	Rp170.000	Rp200.000

*Sumber : Data yang diolah peneliti (2023)*

Berdasarkan tabel 1.3 diatas terlihat adanya perbedaan harga yang ditawarkan, dimana Playtopia memiliki harga yang lebih mahal dibandingkan dengan kompetitor lain. Konsumen berpendapat bahwa harga yang ditawarkan terbilang cukup mahal tetapi dengan adanya kualitas yang diberikan sesuai harapan konsumen.

### **Research Gap**

Penelitian yang dilakukan oleh Bagus Handoko (2018) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil (2019) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Patricia M.A Kambey, Johny R.E Tampi, Tinneke M. Tumbel (2021) yang menyatakan bahwa variabel lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun berbeda dari penelitian yang dilakukan Ovi Rezkiani, Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM (2020) yang menyatakan bahwa variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Evi Laili Kumrotin dan Ari Susanti (2021) Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut penelitian Herry Novrianda (2018) Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini dan masih terdapatnya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. GIANDHI INTI FANTASI (PLAYTOPIA)”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks di atas, masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia)
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia) ?

3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia)?
4. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia)?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada (Playtopia).
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada (Playtopia).
- c. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada (Playtopia).
- d. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada (Playtopia).

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen, pengambilan keputusan dan peneliti dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Untuk peneliti

Penelitian ini akan memberikan wawasan bagi peneliti dan salah satu syarat



untuk mendapatkan gelar sarjana.

**b. Untuk pembaca**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber tambahan, panduan, dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

**c. Untuk perusahaan**

Pencarian ini akan memberikan informasi kepada PT. Giandhi Inti Fantasi (Playtopia) berkaitan dengan strategi perusahaan mengenai kepuasan konsumen terhadap Playground anak.

