

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan adalah wajib di semua Negara termasuk di Indonesia. Manfaat pendidikan salah satunya adalah meningkatnya ilmu pengetahuan kepada setiap siswa dan menciptakan generasi penerus bangsa yang dapat membanggakan dengan kemampuan dan keahliannya. Undang-undang di Indonesia yaitu UU RI Nomor 20 Tahun 2003 mewajibkan seluruh anak Indonesia untuk wajib belajar 9 tahun mulai dari Sekolah Dasar (SD) selama 6 tahun, dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) selama 3 tahun. Namun banyak siswa yang tidak dapat mengikuti pelajaran dengan baik dikarenakan beberapa faktor. Beberapa faktor tersebut diantaranya adalah faktor kemampuan anak, faktor kemampuan guru yang mengajar di kelas, faktor lingkungan sekolah, dan lainnya. Hal ini lah yang membuat lembaga bimbingan belajar berperan penting (Waruwu *et al.*, 2018).

Lembaga bimbingan belajar saat ini keberadaannya sangat banyak di masyarakat. Lembaga bimbingan belajar dinilai dapat membantu dalam menambah pengetahuan siswa karena pembelajaran yang diberikan berbeda dari yang didapatkan di sekolah. Perbedaannya yaitu durasi pelajaran cenderung lebih sedikit sehingga siswa tidak mudah jenuh, materi yang diberikan singkat dan jelas sehingga mudah dipahami oleh siswa, kegiatan pembelajaran yang dilakukan dengan menggunakan cara cepat dalam mengerjakan soal yang biasanya tidak didapatkan di sekolah (Wulandari, 2016).

Salah satu lembaga bimbingan belajar yang saat ini cukup terkenal adalah Primagama. Primagama merupakan usaha jasa yang bergerak dibidang pendidikan non formal yang didirikan sejak tahun 1982 di Yogyakarta. Program Bimbingan Belajar SD memiliki pasar untuk 3,4,5,6 SD - 7,8,9 SMP, dan 10,11,12 siswa SMA IPA/IPS, tujuan pendidikan adalah untuk meningkatkan prestasi akademik di sekolah, Ujian Akhir, Ujian Nasional, dan keberhasilan dalam Ujian Masuk Perguruan Tinggi Negeri/pilihan dan sekolah resmi SMA/SMK. Saat ini Primagama memiliki lebih dari 500 cabang di Indonesia salah satunya adalah di daerah Nginden Surabaya.

Keberadaan bimbingan belajar semakin meningkat menimbulkan masalah tersendiri bagi lembaga bimbingan belajar. Persaingan antar lembaga bimbingan belajar tidak dapat dihindari. Muncul bermacam-macam lembaga belajar yang memberikan pelayanan berupa bimbingan untuk menghadapi ujian, membantu menyelesaikan masalah tugas dan lainnya. Situasi seperti inilah yang mengharuskan lembaga bimbingan belajar untuk memahami selera pelanggan yang mudah berubah dan sulit dipuaskan. Hanya perusahaan yang benar-benar mengerti keinginan dan memuaskan pelanggan saja yang

diminati pasar. Kewajiban manajemen perusahaan adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan agar tidak berpaling ke perusahaan lain. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan



kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal bagi perusahaan (Isa, 2019).

Kualitas layanan menjadi salah satu pertimbangan bagi para orang tua untuk memilih lembaga bimbingan belajar. Untuk sepenuhnya memenuhi kepuasan pelanggan, kualitas layanan yang diberikan harus memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan (Isa, 2019). Pelanggan yang merasa puas akan mengulangi pembelian jasa dan dapat menyebarkan kesan positif kepada pelanggan yang lain. Apabila kualitas layanan buruk maka kepuasan pelanggan tidak dapat tercapai dan akan beralih ke pelayanan lain. Berdasarkan wawancara dengan siswa Primagama Nginden Surabaya, terdapat keluhan mengenai pengajar yang kadang-kadang datang terlambat. Keluhan ini dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan sehingga dapat berakibat buruk terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Harga adalah seperangkat nilai yang ditawarkan pelanggan untuk menerima atau menggunakan layanan (Kotler, 2000). Harga sering digunakan sebagai indikator untuk menentukan kualitas produk atau jasa yang diberikan. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan dapat menambah kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa *volatilitas* harga berdampak pada kepuasan pelanggan, sehingga harga yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Mareta *et al.*, 2018). Harga

yang terjangkau mampu menarik pelanggan dengan lebih banyak dengan memberikan layanan, promosi, potongan harga, karena saat ini pelanggan lebih banyak memilih lembaga bimbingan belajar yang ekonomis tetapi dengan kualitas pembelajar yang baik, dengan hal ini para pelanggan dapat memilih bimbingan belajar mana saja yang sekiranya cocok dengan apa yang diinginkannya.

Tabel 1. 1 Biaya Program Tahun Ajaran 2020/2021

Jenjang	Biaya	
	Primagama	Alfagama
SD-SMA	3.000.000	2.500.000

Sumber: Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Dan Alfagama Semampir Sukolilo

Tabel diatas menunjukkan biaya program dari bimbingan belajar Primagama dan Alfagama. Primagama memiliki biaya yang lebih tinggi dari Alfagama namun memiliki pelanggan yang lebih banyak dari Primagama. Berdasarkan penelitian (Widyastuti & Sutrisno, 2020), faktor harga merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Faktor harga merupakan pertimbangan utama bagi orang tua siswa dalam memutuskan memilih lembaga bimbingan belajar. Walaupun dengan harga yang tidak murah pelanggan tetap akan memilih bimbingan belajar tersebut apabila harga dirasa sesuai dengan perkiraan mereka dan sesuai dengan kualitas yang didapat.

Lokasi yang strategis dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, komponen terkait lokasi adalah lokasi yang strategis atau lokasi yang mudah di akses, dekat dengan pemukiman, suasana aman dan nyaman, dan fasilitas yang mendukung (Mareta *et al.*, 2018). Penelitian (Jutisa *et al.*, 2018) menyatakan lokasi lembaga bimbingan belajar yang berada di wilayah kota dan ditepi jalan raya menambah minat siswa untuk bergabung karena mudah dilalui kendaraan umum dan memudahkan akses bagi siswa. Berdasarkan wawancara dengan siswa Primagama Nginden Surabaya banyak yang mengeluhkan ruang kelas yang kecil, tempat jauh dari jalan raya, dan tempat parkir yang tidak beratap. Pemilihan lokasi yang kurang tepat dapat memunculkan rasa tidak nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh para pelanggan terhadap produk atau jasa yang didapatkan, apakah produk atau jasa tersebut memenuhi harapan pelanggan atau tidak (Widyastuti & Sutrisno, 2020). Harapan yang terpenuhi dapat memberi kepuasan terhadap pelanggan, sebaliknya apabila harapan tersebut tidak terpenuhi dapat menyebabkan pelanggan beralih menggunakan produk atau jasa lain. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mencapai kesuksesan dalam mendapatkan kepuasan pelanggan bagi lembaga bimbingan belajar adalah dengan memiliki lokasi yang strategis, memberikan harga yang terjangkau, memberikan kualitas layanan yang baik sehingga dapat

menghasilkan pelayanan yang unggul, sehingga dapat menaikkan tingkat kepuasan pelanggan (Mareta *et al.*, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari lembaga bimbingan belajar Primagama di Nginden Surabaya terdapat penurunan siswa di tahun 2021 ini dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh siswa dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Keluhan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden Surabaya

No.	Jenis Keluhan
1	Tempatnya kecil
2	Musholla juga terlalu sempit
3	Pengajar kadang datang terlambat
4	Letaknya di ruko-ruko
5	Parkiran luas tetapi atapnya tidak terlalu lebar
6	Lokasi jauh dari jalan raya

Sumber: Wawancara dengan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Nginden

Data tersebut bisa menjadi faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah siswa lembaga belajar Primagama di Nginden Surabaya. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbel Primagama Di Nginden Surabaya”**.

B. Rumusan Masalah

Sebagai latar belakang masalah ini, kami dapat mengidentifikasi beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya?
4. Apakah kualitas layanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan bimbel di Primagama Nginden Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya.
2. Menganalisis harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya.
3. Menganalisis lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan lembaga bimbel di Primagama Nginden Surabaya.
4. Menganalisis kualitas layanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Primagama Nginden Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban dari permasalahan-permasalahan yang ada dan dapat memberikan manfaat atau hal yang berguna bagi pihak yang membutuhkan. Sehingga menurut penulis manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan bentuk praktik dari teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi perusahaan.

2. Bagi Pengembangan Keilmuan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi dan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan studi pemasaran dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan jasa sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.