

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini olahraga di dunia semakin maju dan berkembang pesat. Dan ini berkaitan dengan banyaknya ilmu pengetahuan dan teknologi ataupun temuan - temuan yang di hasilkan oleh para ilmuan olahraga yang di terapkan pada cabang olahraga tersebut. Khususnya pada perkembangan olahragaa golf. Golf merupakan salah satu jenis olahraga yang semakin banyak di gemari oleh kalangan masyarakat tertentu, bahkan saat ini menjadi bagian dari gaya hidup beberapa dari kalangan atas. Disamping itu golf juga merupakan salah satu olahraga yang terkait dengan kegiatan bisnis khususnya dalam hal *hobby*. Tidaklah mengherankan jika persaingan antar perusahaan jasa yang bergerak di bidang layanan jasa golf semakin ketat. Sarana – sarana golf banyak yang di bangun sesuai dengan pertumbuhan olahraga di Indonesia. Perkumpulan – perkumpulan golf mulai banyak di minati oleh orang kalangan menengah ke atas. Selain itu bisnis layanan jasa penyediaan fasilitas permainan golf sekarang ini cukup potensial mengingat golf merupakan salah satu olahraga yang dipersepsikan sebagai olahraga bergengsi. Sebagai olahraga yang segmennya adalah kalangan menengah keatas, klub golf berusaha memberikan layanan dan fasilitas yang baik untuk kepuasan pelanggannya. Beberapa layanan yang di tawarkan adalah adanya system member, tournament secara berkala, dan tersedianya fasilitas pendukung seperti adanya akses jalan yang baik menuju club.

Sentul merupakan salah satu lokasi yang strategis melainkan dekat dengan pintu gerbang keluar tol. Jarak dari Jakarta atau wilayah perkantoran pun hanya cukup 30 menit untuk sampai di golf Sentul. Para pengelola lapangan golf pun saat ini sedang berlombalomba untuk menarik para pelanggan agar datang dan menjadi member di lapangan golf itu sendiri. Selain itu para pengelola golf pun menjadikan media sosial sebagai alat jasa penarik minat pelanggan untuk menjadikan pelanggan sebagai member golf. Dan pengelola lapangan golf pun menginformasikan fasilitas

apa saja yang ada di lapangan golf itu sendiri. Tournament golf itu sendiri dapat menarik simpatik untuk mengadakan ajang kompetisi antara pemain golf yang satu dengan yang lainnya. Dan ajang tournament hadiah nya sangat menjanjikan dan dapat menarik pemain golf yang lain untuk dapat memeriahkan acara tournament tersebut. Prasarana itu sendiri merupakan kombinasi variabel yang di kendalikan oleh perusahaan untuk mempengaruhi tanggapan atau reaksi pelanggan pada pasar sasarnya. Kualitas pelayanan inilah yang di yakini untuk meningkatkan kepuasan para pemain golf untuk dapat meningkatkan market shared atau produk. Salah satunya seperti di Permata Sentul Golf and Country Club, Permata Sentul Golf Club adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata dengan jenis usaha rekreasi dan hiburan umum yang menyediakan fasilitas berupa lapangan golf, restoran & proshop. Lapangan Permata Sentul Golf and Country Club sendiri didirikan pada tanggal 30 Agustus 1997, lapangan golf ini berada di Kawasan perbukitan sentul dengan ketinggian sekitar 200 m di atas permukaan laut. Lapangan golf yang menarik ini sangat sesuai dengan kebutuhan para penggemar golf di wilayah Jakarta dan sekitarnya, bahkan para pegolf di seluruh Indonesia & luar negeri. Untuk dapat memenuhi kepuasan maksimum dari para pegolf, lapangan golf Permata Sentul Golf and Country Club di bangun 18 hole dengan 71 par.

Tabel 1.1 Price list Permata Sentul Golf and Country Club 18 hole 2022-2023

MEMBER	<i>Weekdays</i>	Rp. 368.000,-
	<i>Weekend</i>	Rp. 448.000,-
MONDAY <i>Special Rate</i>	<i>Morning</i>	Rp 465.000,-
	<i>Afternoon</i>	Rp. 465.000,-
TUESDAY - FRIDAY <i>With Member</i> <i>Without Member</i>	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>
	Rp. 698.000,- Rp. 758.000,-	Rp. 568.000,- Rp. 628.000,-
SATURDAY	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>

<i>With Member</i> <i>Without Member</i>	Rp. 1.948.000,-	Rp. 1068.000,-
	Rp. 2.148.000,-	Rp. 1.148.000,-
SATURDAY & PUBLIC HOLIDAY <i>With Member</i> <i>Without Member</i> <i>Special Rate</i>	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>
	Rp. 1.368.000,- Rp. 1.508.000,-	
		Rp. 978.000,-
TUESDAY - FRIDAY <i>Senior Rate (Above 55 years old)</i> <i>Junior & Ladies</i>	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>
	Rp. 548.000,- Rp. 498.000,-	Rp. 548.000,- Rp. 498.000,-

Sumber: Permata Sentul Golf and Country Club 2024

Tabel 1.2 Total Jumlah Rata - Rata Pemain Golf With Member, Without Member

MEMBER		JUMLAH GOLFER
<i>Weekend</i>	<i>Saturday – Sunday</i>	-+ 80 s/d 130
<i>Weekdays</i>	<i>Monday - Friday</i>	-+ 60 s/d 100
WITHOUT MEMBER		JUMLAH GOLFER
<i>Weekend</i>	<i>Saturday – Sunday</i>	-+ 90 s/d 140
<i>Weekdays</i>	<i>Monday - Friday</i>	-+ 80 s/d 100

Sumber: Permata Sentul Golf and Country Club 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 berikut dapat di simpulkan rata - rata kunjungan golfer yang bermain golf di Permata Sentul Golf and Country Club cukup stabil. Namun, perlu di ketahui, pencapaian jumlah pengunjung seperti pada tabel tersebut, di peroleh dengan kondisi akses jalan yang belum memadai. Idealnya dengan kondisi akses jalan yang di harapkan, maka tentu pencapaian pengunjung akan lebih tinggi lagi. Selain itu perlu diingat bahwa stabilnya data penjualan tidak selalu berarti bahwa perusahaan atau bisnis tersebut tidak perlu melakukan upaya peningkatan penjualan. Seiring dengan persaingan yang semakin ketat. Permata Sentul Golf and Country Club perlu terus memperbarui strategi penjualan dan memperbaiki kualitas pelayanannya untuk mempertahankan dan tidak boleh dijadikan alasan untuk berhenti berinovasi dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tabel 1.3 Daftar Harga Golf di Bogor 2024 *With Member, Without Member*

Permata Sentul Golf and Country Club <i>With Member</i> <i>Without Member</i>	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>
	Rp. 698.000,- Rp. 758.000,-	Rp. 568.000,- Rp. 628.000,-
Klub Golf Bogor Raya <i>With Member</i> <i>Without Member</i>	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>
	Rp. 1.550.000,- Rp. 1.948.000,-	Rp. 1.068.000,- Rp. 1.148.000,-
Sentul Highlands Golf Club <i>With Member</i> <i>Without Member</i>	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>
	Rp. 1.248.000,- Rp. 998.000,-	Rp. 1.048.000,- Rp. 898.000,-
Palm Hill Golf <i>With Member</i> <i>Without Member</i>	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>
	Rp. 790.000,- Rp. 858.000,-	Rp. 650.000,- Rp. 728.000,-
Rancamaya Golf & Country Club <i>With Member</i> <i>Without Member</i>	<i>Morning</i>	<i>Afternoon</i>
	Rp. 850.000,- Rp. 1.148.000,-	Rp. 980.000,- Rp. 1.000.000,-

Sumber: Permata Sentul Golf and Country Club 2024

Berdasarkan table 1.3 tersebut dapat dilihat bahwa harga golf di Bogor bervariasi tergantung pada hari *weekday* atau pun *weekend* dan waktu bermain ada yang di pagi hari dan adapun di siang hari selain itu lapangan golf memiliki harga yang berbeda-beda karena ada beberapa lapangan golf yang sudah terkenal dan memiliki fasilitas yang lebih lengkap dan berdasarkan tabel 1.3 harga yang di tawarkan di Permata Sentul Golf and Country Club dapat bersaing dengan golf lainnya. Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk bermain golf di Permata Sentul Golf and Country Club dari pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi nyaman dan mudah di akses yang diberikan oleh pengelola dalam upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang guna untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan maksimal. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Harga Lokasi Dan Kualitas**

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Permata Sentul Golf and Country Club.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Harga yang ditawarkan oleh Permata Sentul Golf and Country Club belum tentu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
2. Lokasi yang diberikan oleh Permata Sentul Golf and Country Club belum tentu memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan yang ditetapkan oleh Permata Sentul Golf and Country Club belum sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
4. Belum ada penelitian yang dilakukan sebelumnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf and Country Club.
5. Permata Sentul Golf and Country Club masih memerlukan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka serta menetapkan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan sekian banyak identifikasi masalah maka penulis hanya membatasi permasalahannya agar data dan informasi yang diperlukan mudah untuk diolah dan dianalisis berikut ini pembatasan masalah penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya membahas tentang bisnis Permata Sentul Golf and Country Club. Fokus penelitian adalah pada pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bermain golf di Permata Sentul Golf and Country Club.
2. Responden yang menjadi sampel penelitian adalah golfer yang pernah bermain golf di Permata Sentul Golf and Country Club.

3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan secara online.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara simultan harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf and Country Club.?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan di Permata Permata Sentul Golf and Country Club.?
3. Apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan di Permata Permata Sentul Golf and Country Club.?
4. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf and Country Club.?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri lebih satu variable dengan total 4 variabel, maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan (gap) yang terjadi antara fakta atau kondisi permasalahan yang ada di Permata Sentul Golf and Country Club dan menganalisis keterikatan di antara variable indenpenden/bebas yang di nyatakan dalam variable (X) Harga (X1), Lokasi (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), terhadap variable dependen/terikat yang di nyatakan dalam variable (Y) Kepuasan Pelanggan di Permata Sentul Golf and Country Club, serta menyimpulkan dan memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya masalah.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah secara simultan harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf and Country Club.?
2. Untuk menganalisis apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf and Country Club.?
3. Untuk menganalisis apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan Permata Sentul Golf and Country Club.?
4. Untuk menganalisis apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf and Country Club.?

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dengan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan memberikan informasi kepada Golf di Permata Sentul Golf and Country Club mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk bermain golf di Permata Sentul Golf and Country Club.
2. Bagi Penulis
Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk memperluas wawasan penulis khususnya mengenai manajemen pemasaran di Permata Sentul Golf and Country Club dan agar bisa dapat di implementasikan dalam bisnis atau usaha yang lainnya.
3. Bagi Peneliti selanjutnya
Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau masukan bagi penelitian dimasa yang akan datang dan menambah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan bidang manajemen pemasaran.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut penelitian ini, maka materi dalam skripsi ini dikelompokkan menjadi subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap berbagai fenomena dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan hasil akhir penelitian ini dan saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang buku, jurnal, rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.