

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perubahan yang semakin meningkat di dalam dunia usaha, khususnya industri jasa membuat perusahaan-perusahaan terus bersaing untuk menghasilkan kualitas jasa yang tinggi dalam dunia hiburan. Perkembangan usaha yang terjadi, baik usaha kecil, menengah maupun usaha besar, dirasakan cukup mempunyai peranan penting dalam pembangunan perekonomian. Tidak dapat dipungkiri setiap perusahaan saat ini berlomba-lomba untuk memuaskan para konsumen dan dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu tinggi di bandingkan para pesaing dan tentunya yang lebih tinggi dari pada harapan konsumen. hal inilah yang mengakibatkan persaingan antara perusahaan yang satu dengan yang lain tidak dapat dihindarkan, karena mereka sama-sama ingin mendapatkan laba atau keuntungan yang maksimal.

Dengan adanya berbagai macam bentuk jasa yang di tawarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, semakin banyak pula perusahaan-perusahaan yang ikut serta dalam memasarkan jasa guna pengembangan usaha di masa yang akan datang. Hal ini memicu perusahaan-perusahaan untuk menerapkan apa yang dinamakan dengan strategi pemasaran. Perlu disadari bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat ditentukan oleh faktor pendistribusian dan penjualan yang harus dilakukan secara profesional oleh setiap perusahaan yang bergerak di

bidang pemasaran. Di era yang modern seperti saat ini penyediaan barang atau jasa demi memenuhi kebutuhan konsumen cukup banyak tersedia, bahkan hampir tidak terlalu sulit bagi setiap orang untuk memperoleh barang atau jasa yang mereka inginkan. Dimana konsumen dapat memilih dan memilah setiap produk atau jasa yang mereka inginkan karena banyak perusahaan yang berbeda tapi menghasilkan produk atau jasa yang sama, Sehingga inilah yang menyebabkan terjadinya persaingan antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya.

Dengan demikian perusahaan di tuntut untuk secara efektif di dalam menerapkan strategi pemasaran, karena dengan perkembangan zaman yang semakin pesat perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maka perusahaan di tuntut untuk dapat menciptakan dan menghasilkan suatu jasa yang bermutu terlebih itu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap pembeli atau konsumen. Sehingga dengan permasalahan inilah strategi pemasaran menjadi perhatian yang khusus bagi setiap perusahaan khususnya strategi diferensiasi. Setiap perusahaan di tuntut memiliki sesuatu yang beda dari perusahaan lain meskipun memasarkan produk atau jasa yang sama, entah itu dari pelayanannya ataupun cara mengenalkannya pada konsumen. Selain itu perusahaan di tuntut untuk menarik pelanggan sebanyak mungkin guna untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal. Dengan demikian perusahaan nantinya akan berorientasi pada volume penjualan yang baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang.

Masyarakat memiliki aktivitas dan kebutuhan yang semakin kompleks, dimana masyarakat cukup merasakan lelah melalui setiap harinya dengan penuh

aktivitas yang membuat jenuh. Di samping harus melakukan kewajibannya dengan berbagai aktivitasnya masing-masing, tentunya masyarakat juga memiliki kebutuhan lain untuk tetap merasa nyaman di tengah kehidupan jaman yang semakin modern ini. Hiburan merupakan salah satu cara yang dibutuhkan untuk tetap semangat dalam menjalankan aktivitas yang dikerjakan selama ini. Dengan adanya hiburan yang didapat, hal itu akan meringankan beban sementara serta menghilangkan kejenuhan dan stress yang dialami selama ini, sehingga akan kembali semangat menjalani aktivitas sehari - hari.

Karaoke merupakan salah satu bisnis hiburan yang sedang diminati oleh masyarakat saat ini karena memiliki banyak fasilitas yang ditawarkan untuk digunakan konsumen berkaraoke dengan teman, keluarga, dan kerabat seperti satu unit komputer dengan lagu lagu yang telah disediakan yang siap untuk diakses konsumen, layar televisi, sound system, microphone dan perlengkapan lainnya., selain itu bentuk usaha ini juga memberikan kenyamanan sesuai kebutuhan konsumen dan cukup menghibur para konsumennya.

Seiring dengan perkembangan globalisasi berbagai bisnis banyak digeluti oleh segala kalangan masyarakat. Bisnis hiburan adalah salah satu bisnis yang banyak dijalankan oleh pelaku usaha dan sangat diminati oleh masyarakat. Bisnis hiburan karaoke yang sedang diminati oleh masyarakat saat ini karena memiliki banyak fasilitas yang ditawarkan, selain itu bentuk usaha ini juga memberikan kenyamanan sesuai kebutuhan konsumen dan cukup menghibur. Selain mencari keuntungan, karaoke berkewajiban untuk selalu meningkatkan bentuk pelayanan kepada konsumen dan juga harus dapat memberikan pelayanan terbaik untuk

mencapai kepuasan pelanggan atau masyarakat karena pelayanan yang lebih baik membuat konsumen loyal kepada perusahaan dan akan menciptakan perilaku konsumen yang menguntungkan bagi perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kualitasnya, karaoke telah banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya produk yang dipasarkan tetapi juga dalam bentuk pelayanan jasa. Dengan berkembangnya jenis pelayanan bidang ini, kini konsumen berbagai kalangan telah dapat menggunakan pelayanan yang diberikan oleh karaoke.

Dengan begitu pesatnya perkembangan bisnis-bisnis karaoke di Kota Gorontalo tentunya pemilik karaoke harus beradu kreatif demi memperebutkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Salah satu objek bisnis hiburan karaoke ini adalah Qyu-Qyu Karaoke, yang sudah tidak asing lagi bagi para warga masyarakat Kota Gorontalo terlebih dari kalangan anak-anak muda dan pecinta seni khususnya dibidang olah vokal. Salah usaha yang dilakukan dalam realisasi terciptanya ide-ide kreatif dalam hal tujuan mengajak pelanggan sebanyak-banyaknya adalah dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, tentunya untuk memberikan kepuasan tersebut pihak manajemen Qyu-Qyu karaoke harus berusaha keras memberikan kualitas pelayanan semaksimal mungkin. Sehingga tujuan dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan dapat tercapai dan Qyu-Qyu karaoke akan lebih diminati oleh pelanggan.

Qyu-Qyu sebagai tempat karaoke memang sangatlah tepat keberadaannya di tengah-tengah masyarakat Gorontalo. Dengan memberikan fasilitas yang memadai serta pelayanan yang cukup baik untuk itu sangatlah tepat di jadikan sebagai tempat untuk bersantai di akhir pekan atau kapanpun di saat waktu luang

dimana kita dapat mengexpresikan dan melihat kemampuan kita dalam olah vokal.

Qyu-Qyu merupakan tempat karaoke yang menyediakan pelayanan yang cukup baik dan tidak kalah dengan para pesaingnya. Usaha ini sangat tergantung dari faktor kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas yang ada di dalamnya. Meraka yang berkunjung di tempat ini berani membayar dengan harga mahal kalau memperoleh layanan berkualitas sesuai dengan yang diinginkan. Beberapa hal diatas mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan dalam menjaga loyalitas pelanggan adalah kunci utama bagi semua bisnis ini, tapi disisi lain kami menemukan beberapa stragei yang berbeda diberikan oleh Qyu-Qyu. Beberapa diantaranya yaitu jamuan yang ramah dan santun diberikan oleh karyawan dibagian receptionist, sehingga membuat pelanggan merasa dilayani sebaik mungkin. Fasilitas alat-alat karaoke yang serba digital dan *list song* yang selalu update membuat pelanggan sangat dengan memilih lagu kesukaanya sendiri. Dilain itu juga Qyu-Qyu memberikan fasilitas parkir yang cukup luas bagi pengguna kendaraan pribadi baik roda dua dan roda empat. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Qyu_Qyu karaoke selalu memberkan sugesti kepada pelanggan yang telah selesai menggunakan jasa hiburan ini untuk leluasa memberikan komentar baik kritik ataupun saran jika ada pelayanan yang kurang atau yang harus ditambahkan sehingga pelanggan merasa bahwa hiburan ini sepenuhnya untuk mengikuti kepuasan pelanggan seutuhnya.

Sebagai suatu tempat hiburan baru yang akhir-akhir ini seolah menjadi sarana hiburan yang bukan hanya di minati oleh anak anak muda tentu saja

penerapan strategi diferensiasi sangatlah di perlukan guna memuaskan para pengunjung. Dimana dalam dunia bisnis konsumen merupakan raja, berhasilnya suatu usaha tergantung bagaimana perusahaan itu dapat menarik pelanggan sebanyak mungkin. Seperti pada karaoke keluarga Qyu-Qyu yang selalu mengutamakan kenyamanan dari pengunjung. ini tentunya merupakan suatu strategi yang sangat tepat untuk kelanjutan usaha ini di kemudian hari. Untuk itu strategi diferensiasi harus benar-benar menjadi perhatian khusus untuk menciptakan kepuasan tersendiri bagi setiap pengunjung.

Inilah yang menjadi alasan peneliti untuk mengangkat masalah ini yang diformulasikan dalam suatu judul yaitu : **“Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”** (*Suatu Penelitian Pada Karaoke Qyu-Qyu*)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang di angkat dalam penelitian ini adalah strategi diferensiasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada karaoke keluarga qyu-qyu kota Gorontalo.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh strategi diferensiasi terhadap kepuasan pelanggan karaoke.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan terdapat dalam dua teori :

1. Manfaat Teoritis.

- Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi peningkatan strategi persaingan antara usaha-usaha yang satu dengan yang lainnya.
- Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam hal meneliti, serta untuk meningkatkan kreativitas dalam pengembangan diri secara ilmiah.

2. Manfaat Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada karaoke Qyu-Qyu.