

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha saat ini diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat. Hal ini disebabkan oleh adanya globalisasi yang semakin berdampak pada setiap pelaku usaha, terutama dalam hal pendidikan. Sektor ini terus mengalami perubahan yang sangat cepat. Persaingan dalam bisnis jasa pendidikan semakin ketat dengan munculnya berbagai lembaga bimbingan belajar. Hal ini disebabkan oleh munculnya standar pendidikan yang semakin ketat. Pada saat ini, dunia usaha di bidang jasa pendidikan seperti bimbingan belajar tidak hanya menghadapi kondisi kompetitif, namun juga kebutuhan dan permintaan konsumen yang selalu berubah, dan setiap perusahaan ingin memiliki konsumen yang tetap loyal terhadap produk dan layanan yang ditawarkannya (Armus, 2020).

Menurut Hurriyati (2019), tujuan akhir dari setiap usaha adalah memiliki pelanggan yang loyal. Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan. Kesetiaan ini muncul tanpa paksaan dari berbagai pihak, melainkan hanya dari kesadaran diri melalui tahapan-tahapan yang dilaluinya. Menurut Hasan (2013) loyalitas pelanggan diartikan sebagai orang yang membeli, terutama yang membeli secara rutin dan berulang-ulang. Pelanggan adalah seseorang yang terus menerus dan berulang kali mengunjungi lokasi yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa dan membayarnya. Schiffman (2016) juga menyatakan bahwa loyalitas

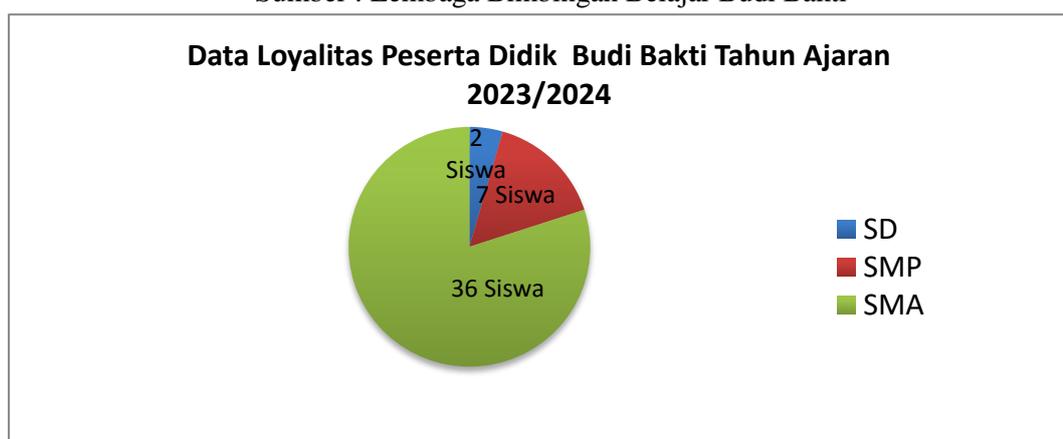
pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang diukur dengan pembelian berulang. Pada dasarnya jika perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan loyal dan jumlah pengguna jasa akan tetap atau bertambah. Namun jika sebaliknya, maka akan terjadi penurunan jumlah pelanggan (Nisa, 2021).

Hal tersebut dapat dilihat dari salah satu Lembaga Bimbingan Belajar yaitu Budi Bakti yang menjalankan usaha pada bidang jasa pendidikan. Berikut adalah data peserta didik dan loyalitas peserta didik pada Bimbingan Belajar Budi Bakti yang didapat peneliti dari lembaga :

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Didik Per Jenjang Pendidikan Tahun 2019-2023

Jenjang Pendidikan	Jumlah Peserta Didik Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti				
	2019	2020	2021	2022	2023
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah
SD	20	11	14	28	19
SMP	48	31	34	56	42
SMA	141	128	156	119	93

Sumber : Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti



Gambar 1. 1 Data Loyalitas Peserta Didik Budi Bakti Tahun Ajaran 2023/2024
 Sumber : Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti, 2023

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa hanya sedikit jumlah peserta didik yang loyal atau setia dalam menggunakan jasa dari bimbingan belajar Budi Bakti. Hal tersebut disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga bimbingan belajar Budi Bakti masih kurang sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan, diantaranya pelayanan yang diberikan tidak konsisten dengan komitmen yang dijanjikan, fasilitas yang kurang memadai seperti ruangan kelas yang kurang luas, kebersihan yang masih kurang serta karyawan dan tutor kurang mampu dalam berkomunikasi dengan peserta didik. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan tersebut dapat menyebabkan peserta didik merasa tidak puas dengan pengalaman belajar mereka. Ketidakpuasan ini akan berdampak pada tingkat loyalitas peserta didik yang rendah, di mana mereka cenderung mencari alternatif lain atau bahkan meninggalkan lembaga bimbingan belajar. Hal yang dapat mewujudkan loyalitas pelanggan adalah dengan memastikan bahwa pelanggan merasa puas.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan yang bersangkutan. Hal ini menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor yang paling penting untuk mewujudkan loyalitas pelanggan. Jika kepuasan konsumen sudah terpenuhi, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan

produk atau jasa yang sama lagi dan akan memberikan saran yang baik tentang produk atau jasa kepada orang lain (Sembiring & Suharyono, 2014).

Faktor lainnya yang dapat memicu adanya loyalitas pelanggan diantaranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Artinya kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi atau bahkan melampaui kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Apabila perusahaan gagal memenuhi harapan pelanggan maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Pelanggan mengevaluasi kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk dengan membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dengan harapan mereka (Mulia, 2021).

Oleh karena itu, banyak perusahaan mempertahankan pasarnya melalui program pengembangan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai standar penilaian. Perusahaan jasa juga sudah semestinya menjaga kualitas pelayanan sebagai rancangan strategi yang tepat dalam mencapai tujuan mempertahankan loyalitas pelanggan dan membuat pelanggan selalu merasa puas sehingga tetap setia terutama karena produk jasanya yang tak berwujud (*intangibile*). Hal tersebut berkesinambungan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanapi & Arianto (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

pelanggan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Hartono (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lalu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Risal (2019) hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.

Sherly Amalia Dewi, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BUDI BAKTI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Budi Bakti.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mendukung pengembangan pengetahuan di bidang kewirausahaan pendidikan dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai upaya peningkatan loyalitas pelanggan dalam mengembangkan strategi untuk bisnis pendidikan. Kemudian, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan penelitian lainnya untuk menambah pengetahuan dan referensi bagi pembaca serta peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan dalam melaksanakan kegiatan usaha di masa sekarang maupun yang akan datang.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan ilmu kewirausahaan pendidikan yang sudah dipelajari saat kuliah.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya untuk mengembangkan ilmu khususnya di bidang kewirausahaan pendidikan.