BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Banyak orang membutuhkan hiburan untuk menghilangkan stres kerja dan menghilangkan beban tugas kerja agar tidak bosan dengan kegiatan sehari-hari yang padat. Ada yang ingin menikmati hiburan dengan keluarga, dan tidak sedikit orang yang ingin menikmati hiburan dengan teman - teman dan rekan kerja. Setiap orang memiliki cara tersendiri untuk memenuhinya. Mereka dapat memilih tempat hiburan yang mewah dan layanan yang berkualitas, dengan harapan mendapatkan kenikmatan setelah mengorbankan sejumlah uang path tempat hiburan tersebut. Di samping itu ada juga yang memilih tempat hiburan yang biasa relative lebih murah tetapi bisa menikmati hiburan yang diberikan.

Karaoke keluarga Happy Puppy merupakan tempat hiburan yang praktis dan nyaman serta menawarkan layanan dan alternative hiburan yang special pada setiap fasilitas yang merupakan keunggulannya. Misalnya koleksi lagu-lagu hits yang merupakan kesukaan dari para pelanggannya. Happy Puppy juga menawarkan ruangan yang layak dan eksklusif dan memungkinkan pelangganya bisa bernyanyi dengan nyaman.

Happy Puppy menghadirkan hiburan karaoke keluarga sejak 1992.dilengkapi dengan kualitas audio video yang prima, koleksi lagu yang lengkap, peralatan yang canggih, sistem layar sentuh, desain ruangan yang modern dan berbagai fasilitas lainnya untuk memberikan pengalaman bernyanyi yang tak terlupakan (http://www.happy-puppy.co.id).

Alternative ruangan yang ditawarkan happy puppy misalnya, enam orang per ruangan, delapan orang per ruangan, dan juga dua belas orang per ruangan agar pelanggannya bisa merencanakan dan mempersiapkan dengan baik serta mengatur berapa banyak orang yang akan ikut berkaraoke. Fasilitas yang tersedia banyak menarik minat pelanggan untuk mencoba dan mengulangi kembali pada kesempatan berikutnya.

Pada saat ini industri rumah hiburan terutama yang bergerak di bidang karaoke keluarga di Surabaya semakin marak. Tidak hanya yang dimiliki oleh para artis seperti Inul Vista (milik InulDaratista) maupun Diva (milik penyanyi Rosa), tetapi masih banyak lagi tempat karaoke keluarga yang tersebar di daerah Surabaya dan keberadaannya berpotensi mengalahkan Happy Puppy yang merupakan pioneer karaoke keluarga di Surabaya (http://beritasurabaya.net). Berikut ini daftar tempat karaoke yang tersebar di seluruh Surabaya

Tabel 1.1

TEMPAT KARAOKE YANG TERSEBAR DI SURABAYA

Central Surabaya			
1	Adam	Jl. Kalianyar 31AB	+62-31-5313124
2	Bir Bintang	Jl. Pasar Besar Wetan	-
3	Club Deluxe	Tunjungan Center Lt. IV Jl. Tunjungan 13	+62-31-5319572
4	Dragon	Jl. Simpang Dukuh 38-40	+62-31-5343941
5	Dynasty	Tunjungan Center Lt. VI Tunjungan	-
6	Gita	Jl. Tunjungan 78	+62-31-5324452
7	Happy Puppy	Surabaya Plaza Lt. VI Jl. Pemuda 31-37	+62-31-5316288
8	Nav	Jl. DrSoetomo No. 88	-

9	Nav	Jl. Pasar Besar Wetan No. 50	-
10	Top Ten	Tunjungan Plaza 2 Lt. IV Jl. BasukiRakhmat 8	+62-31-5326690
East Surabaya			
1	Dinamic Club	Komp. Ruko Gubeng Jl. Sumatra 31 BCD	+62-31-5023189
2	Happy Puppy	Jl. ManyarKutoarjo V/59-60	+62-31-5936313
3	Nav	Jl. ManyarKertoarjo V/50-60	-
4	Nur Pacific	Jl. Raya Gubeng 37	+62-31-5478653
North Surabaya			
1	Bandara Terminal 1	AtoomShoping Center Lt. V Jl. Bunguran 45	+62-31-3530944
2	Club 27	Jl. Perak Barat 27	-
3	PodoTrisno	Jl. Tambak Langon 2-4	-
4	New Nan Yuan	Jl. Komp. Pasar Atom Lt. III Jl. Bunguran 45	-
South Surabaya			
1	Bintang Ayu	J1. Putat Jaya 5	-
2	DUTA	J1. Raya Jarak 53	-
3	Escudo	Jl. Kedungdoro 36-36	+62-31-5615616
4	Happy Puppy	Jl. Ngagel Jaya Selatan Blok L/28-29	-
5	Nav	Jl. Ngagel Jaya Selatan Komp. Kebun Bibit	
6	Family	Jl. Nginden Intan 48	
7	Genesis	Jl. Kedungdoro 36-46	
West Surabaya			
1	Aneka Rasa	Jl. Raya Satelit Indah 9	
2	Crystal	Jl. Mayjen Sungkono 206	

3	Happy Puppy	Komp. Darmo II Blok 2/9 Jl. Mayjen Sungkono	
4	IKI	Komp. Darmo Park II Blok V-9 J1. Mayjen	
5	LA	Komp. Darmo Park Blok III B/14-15	

Sumber :http://www.surabayatourism.com (2011)

Tidak termasuk diva dan Inul Vista yang masuk pada tahun 2012.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat di bidang jasa hiburan, ternyata karaoke keluarga Happy Puppy masih dapat mempertahankan usaha serta pelanggannya. Hal ini ditunjang dengan strategi-strategi dalam meningkatkan mutu produk dan mutu layanan untuk dapat mempertahankan keberhasilan hingga kini. Loyalitas adalah sebuah sikap pelanggan dalam bentuk komitmen lama terhadap sebuah organisasi perusahaan. Komitmen itu akan bertahan lama untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali produk atau jasa yang dipilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran menyebabkan potensi untuk perubahan perilaku" (Tjiptono, 2008 : 95)". Strategi yang harus dilakukan happy puppy untuk mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan memaksimalkan service quality atau kualitas layanan dengan mengidensifkan pengelolaan customer relationship management (CRM).Konsumen yang menjadi pelanggan setia karaoke keluarga happy puppy adalah mereka yang sudah berulang kali berkaraoke di tempat tersebut. Mereka juga sudah mengerti benar kondisi yang begitu ramai serta siap untuk menunggu apabila datang pada jam jam tertentu. Tidak j arang mereka harus rela menunggu hanya sekedar mendapatkan tempat.

Masalah yang harus diperhatikan di dalam pasar yang kompetitif adalah kualitas layanan yang baik sehingga konsumen menjadi loyal. Kualitas layanan merupakan "tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen" tertentu (Tjiptono, 2008 : 70). Berdasarkan pendapat diatas maka kualitas layanan dapat diartikan sebagai bentuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan perusahaan dengantingkat harapan yang diinginkan konsumen. Hal tersebut sangat dipahami oleh karaoke keluarga happy puppy yang memiliki beragam pelanggan mengingat pada saat ini industri hiburan khususnya hiburan karaoke sedang bersaing dengan ketat untuk memberikan layanan terbaiknya kepada pelanggannya.

Pemasaran merupakan "suatu fungsi organisasi dan kumpulan dari proses penciptaan, komunikasi dan penyampaian nilai kepada konsumen serta untuk mengelola hubungan pelanggan agar dapat memperoleh manfaat bagi organisasi dan pihak-pihak yang terkait" (Kotler, Keller, 2007 : 5). Bentuk komunikasi yang dapat dilakukan perusahaan terhadap pelanggan adalah melalui kegiatan customer relations managemen, yaitu "segala kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada atau konsumen yang sudah menjadi pelanggan tetap (Morrisan, 2008: 19).

Oleh karena itu selain menciptakan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, karaoke keluarga Happy Puppy juga memerlukan manajemen hubungan pelanggan agar perusahaan dapat mempertahankan pelanggannya agar tetap setia dan tidak berpindah pada tempat karaoke yang lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Karaoke Keluarga Happy Puppy Di Surabaya".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibuat maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah CRM dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan karaoke keluarga Happy Puppy di Surabaya?
2. Apakah CRM dan Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan karaoke keluarga Happy Puppy di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Mengetahui signifikansi pengaruh CRM dan kualitas layanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan karaoke keluarga Happy Puppy di Surabaya.
2. Mengetahui signifikasi pengaruh CRM dan kualitas layanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan karaoke keluarga Happy Puppy di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen perusahaan karaoke Happy Puppy untuk mengelola usaha serta menentukan

strategi terbaik agar mampu mempertahankan konsumennya di tengah persaingan industri hiburan di Surabaya.

2. Bagi STIE Perbanas

   Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan perbendaharaan kepustakaan, sehingga dapat menjadi pebanding bagi mahasiswa STIE Perbanas dalam menyusun penelitian ilmiah.

3. Bagi peneliti

   Sebagai sarana penerapan teori selama mengikuti kuliah dan praktek yang terjadi di lapangan, sehingga dapat menambah wawasan di bidang pemasaran khususnya di bidang strategi pemasaran

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam rangka memberikan gambaran sistematis pembahasan yang merupakan satu kesatuan yang utuh untuk tugas skripsi yang berjudul "Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Karaoke Keluarga Happy Puppy Di Surabaya" maka penulis merumuskan dalam tiga bab yaitu

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini ditentukan suatu pengantar yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan proposal.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan penjelasan tentang gambaran umum objek penelitian tersebut yang terdiri dari : rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian dan analisis data serta pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang berisi tentang hasil akhir dari analisis data, keterbatasan penelitian dan saran.