

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas dan rutinitas saat ini mendominasi waktu keseharian masyarakat, dari anak-anak hingga orang dewasa. Setiap golongan usia memiliki aktifitas yang berbeda, anak-anak dan remaja dituntut untuk belajar, les, mengerjakan pekerjaan rumah dan kegiatan ekstrakurikuler lainnya sedangkan orang dewasa bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup. Padatnya penduduk dan aktifitas sehari-hari khususnya di Surabaya menimbulkan seseorang menjadi stress, lelah, bosan dan jenuh. Oleh karena itu, untuk menjaga keseimbangan aktivitas maka dibutuhkan waktu istirahat yang cukup dan *refreshing* dalam hal yang menghibur dan menyenangkan. Salah satu cara untuk menyegarkan kepenatan adalah mengunjungi tempat-tempat hiburan.

Tempat hiburan adalah tempat kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata. Di Surabaya ada beragam tempat hiburan yang dapat dikunjungi oleh wisatawan maupun masyarakat lokal. Taman Remaja Surabaya (TRS) merupakan *theme park* pertama di Surabaya yang berdiri pada 20 Februari 1970 sebagai destinasi wisata favorit keluarga (Jawa Pos, 2015). Sejalan dengan berlalunya waktu, THR semakin *layu* dari masa jaya kemunculannya. Rencana penutupan THR dan pengambilalihan aset lahan THR telah disampaikan oleh pemerintahan kota (Putra, 2015). Disamping itu, telah

hadir tempat hiburan baru di Surabaya yaitu Suroboyo Carnival Night Market (SCNM) pada tanggal 28 Juli 2015. Suroboyo Carnival Night Market adalah salah satu tempat hiburan baru di Indonesia yang terletak di kota Surabaya. Tempat hiburan dan tempat belanja dengan wahana wisata yang tercetus sebagai konsep dasar mewujudkan Surabaya sebagai kota tujuan wisata yang menarik dan eksotik (Setiawan, 2014). Suroboyo Carnival Night Market dibangun guna memenuhi kebutuhan sarana hiburan bagi keluarga Jawa Timur maupun dari seluruh wilayah Indonesia, dengan konsep wisata yang dapat dinikmati pada malam hari.

Industri hiburan merupakan industri jasa yang menyediakan hiburan untuk dicoba oleh konsumen. Aspek vital dalam rangka mempertahankan kelangsungan industri jasa adalah pelayanan dan kepuasan konsumen. Setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan konsumen melalui pelayanan yang optimal. Terdapat tiga kunci dalam memberikan pelayanan yang unggul terhadap konsumen. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Kedua, pengembangan *database* yang lebih akurat dari pesaing, yang mencakup data kebutuhan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan. Ketiga, pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis (Tjiptono, 2005).

Tolak ukur kepuasan dalam layanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan ekspektasi konsumen adalah kualitas jasa. Lima dimensi kualitas pelayanan sebagai alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan yang terdiri dari : *Tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan) dan *assurance*

(jaminan). Kelima dimensi kualitas jasa tersebut sangat penting bagi setiap perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa (Kotler & Keller, 2009).

Penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan terhadap tempat hiburan dilakukan oleh Zafira (2013) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Taman Remaja Surabaya (TRS)”, berdasarkan hasil analisis Gap diperoleh informasi bahwa terdapat kesenjangan pada data kepuasan pengunjung terhadap pelayanan TRS, terdapat dimensi yang menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan yaitu dimensi *reliability*, *tangibles*, *emphaty*. Penggunaan analisis Gap baik untuk mengetahui kepentingan pelayanan menurut konsumen tetapi untuk mengelompokkan faktor-faktor yang diteliti terkait dengan kepuasan pelayanan pengunjung SCNM tidak dapat dilakukan menggunakan analisis tersebut sehingga untuk mengatasi hal tersebut penulis menggunakan analisis faktor yang dikembangkan dengan analisis biplot.

Analisis faktor adalah alat analisis statistik untuk mereduksi variabel awal menjadi variabel yang lebih sedikit dinamakan faktor. Tujuan dari analisis faktor adalah untuk menggambarkan hubungan-hubungan kovarian antara beberapa variabel yang mendasari tetapi tidak teramati, kuantitas random yang disebut faktor (Johnson & Winchern, 2007). Analisis biplot merupakan pengembangan metode aplikasi dari analisis komponen utama (PCA) dari matrik kedalam bentuk grafis (Gabriel, 1971). Penggunaan analisis biplot untuk mempresentasikan sifat matrik secara grafis dalam plot vektor baris dan vektor kolom dalam tampilan dua dimensi.

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan pengunjung SCNM, dengan harapan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelayanan dan menemukan faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan pengunjung SCNM agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan SCNM dari masa kemunculannya. Berdasarkan uraian di atas dalam skripsi ini, penulis menetapkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dan menyederhanakan variabel tersebut melalui analisis faktor. Penyajian lebih seksama terhadap kepuasan pengunjung SCNM menggunakan analisis kesenjangan (*GAP*) dengan tujuan untuk mengetahui pengelompokan variabel-variabel berdasarkan kuadran yang mengakibatkan kesenjangan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan SCNM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah

1. Bagaimana karakteristik pengunjung Suroboyo Carnival Night Market ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Suroboyo Carnival Night Market berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) ?
3. Bagaimana pengelompokan faktor-faktor yang diteliti terkait dengan kepuasan pelayanan pengunjung Suroboyo Carnival Night Market berdasarkan analisis faktor ?

4. Bagaimana kepuasan pelayanan pengunjung Suroboyo Carnival Night Market terhadap jenis tiket masuk dan usia berdasarkan analisis biplot ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari skripsi ini adalah

1. Mendeskripsikan dan menganalisis karakteristik pengunjung Suroboyo Carnival Night Market.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Suroboyo Carnival Night Market berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI).
3. Menganalisis dan mengelompokkan faktor-faktor yang diteliti terkait dengan kepuasan pelayanan pengunjung Suroboyo Carnival Night Market berdasarkan analisis faktor.
4. Menganalisis dan menggambarkan kepuasan pelayanan pengunjung Suroboyo Carnival Night Market terhadap jenis tiket masuk dan usia berdasarkan analisis biplot.

1.4 Manfaat

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa kalangan yaitu sebagai berikut.

1. Bagi penulis

Penulisan ini merupakan kesempatan yang baik dalam menerapkan teori statistika dalam dunia praktek dan mengembangkan kemampuan penulis dalam melakukan penulisan serta menambah pengalaman.

2. Bagi pengelola Suroboyo Carnival Night Market

Dapat memberikan masukan baru kepada pengelola Suroboyo Carnival Night Market tentang gambaran kualitas layanan Suroboyo Carnival Night Market selama ini dan sebagai informasi untuk dijadikan acuan pembentukan strategi khusus guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengunjung.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada skripsi ini adalah

1. Responden yang diteliti adalah pengunjung Suroboyo Carnival Night Market berdasarkan tiket masuk *weekday* dan *weekend*.
2. Responden adalah pengunjung Suroboyo Carnival Night Market yang berusia minimal 17 tahun.
3. Pengambilan responden dalam penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Desember 2014 – 31 Desember 2015.