

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu hal yang paling penting untuk mempersiapkan kesuksesan masa depan setiap orang. Dalam dunia pendidikan penguasaan bahasa asing mutlak di perlukan bagi setiap pelajar yang dapat diraih melalui pendidikan *formal* dan *non formal*. Dengan kemampuan seorang menguasai bahasa inggris akan memberikan manfaat diantaranya: (1) memudahkan mendapatkan beasiswa dan melanjutkan *study* keluar negeri, (2) dapat meningkatkan karir karena banyak perusahaan yang mensyaratkan karyawan untuk menguasai bahasa inggris, (3) dan memudahkan dalam komunikasi internasional. Bagi sebagian pelajar pendidikan formal saja belum cukup untuk menguasai secara mendalam, dibutuhkan pendidikan non formal sebagai penunjang seperti kursus bahasa inggris (www.banpnf.com).

Menurut Imelda (2006), menyatakan menjamurnya kursus bahasa inggris dikota-kota disebabkan karena minat mempelajari bahasa inggris dari berbagai jenjang pendidikan semakin meningkat. Terbukti tahun 2012 jumlah lembaga kursus dan pelatihan sebanyak 15.775 pada tahun 2013 meningkat menjadi 17.805 diseluruh Indonesia.

Salah satu lembaga kursus bahasa inggris yang ada di Indonesia adalah LBPP LIA (lembaga bahasa dan program professional, lembaga Indonesia Amerika), LBPP

LIA memberikan pelayanan jasa dalam bidang pendidikan. LBPP LIA merupakan bagian dari yayasan LIA. Sejak tahun 1989 telah membantu jutaan siswa belajar bahasa asing sesuai dengan mottonya “menciptakan suasana belajar yang menyenangkan dan memenuhi kebutuhan intelektual, emosional, dan spritual”. Dengan 57 cabang dan telah tersebar di 17 provinsi, dan jumlah siswa yang aktif kurang lebih 65.000 orang diseluruh indonesia (<http://www.lbpplia.co.id/>).

LBPP-LIA cabang Martadinata sebagai lembaga kursus bahasa Inggris memiliki kompetitor terdekat seperti *The British Institute (TBI)*, *English First (EF)*, *International Language Programs (IPL)* dan *English School (ES)*. Dalam bisnis jasa terdapat persaingan yang ketat antar lembaga kursus bahasa Inggris. LBPP LIA Martadinata sangat memperhatikan kualitas layanan untuk mempertahankan siswa dan meningkatkan jumlah siswa. Terjadi perubahan dalam bisnis ini disebabkan dengan adanya perubahan permintaan pelayanan dari siswa, perubahan jam belajar disesuaikan dengan kebutuhan, perubahan metode penyampaian belajar yang menyenangkan, dan guru yang telah berkualitas serta memiliki sertifikat. Menurut Gardener et. al. (1999), disamping itu menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan untuk menciptakan loyalitas. Menurut Kotler (2002), menyatakan bahwa loyalitas akan tercipta jika pelanggan merasa puas berhubungan dengan penyedia jasa, tingkat kepuasan pelanggan adalah perbandingan nilai jasa yang diterima dengan perkiraan yang akan diterima pelanggan. Menurut Griffin (2007), menyatakan loyalitas wujud dari perilaku pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap jasa suatu penyedia jasa. pelanggan yang loyal bersedia

membayar lebih mahal dan tidak pernah meminta diskon atas harga yang ditawarkan dibandingkan pelanggan baru (Ang dan Buttle 2005).

Loyalitas pelanggan adalah dampak dari kualitas layanan. Pada setiap usaha penting untuk memperhatikan kualitas layanan, karena berhubungan langsung dengan kepuasan yang menimbulkan loyalitas dari pelanggan (Afriliana, 2011). Kualitas layanan (*service quality*) berarti seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan mereka terima atau dapat juga didefinisikan sebagai hasil dari persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan. Zeithaml dan Bitner (1996), menyatakan bahwa ada dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Umar (2005), menyatakan ada lima dimensi kualitas jasa yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan pada industri jasa dalam menilai kualitas layanan jasa yang diterima. Keandalan (*reliability*) yaitu sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan secara akurat terpercaya dan dapat diandalkan oleh konsumen. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu menekankan kepada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan masalah konsumen. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan keramahan serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan baik sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dari konsumen. Empati (*emphaty*) yaitu kesediaan para karyawan untuk peduli, serta bagaimana karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi guna menumbuhkan rasa keakraban positif.

Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, fasilitas, petugas, serta materi komunikasi yang disajikan pihak perusahaan untuk melayani para pelanggan.

Tabel I Hasil Survei Awal

1	Apakah anda pernah mengikuti kursus bahasa inggris <i>conversation</i> di LBPP LIA Martadinata				
	ya : 50	Tidak: 0			
2	Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan lembaga kursus bahasa inggris LBBP LIA Martadinata				
	Sangat Baik : 5	Baik : 30	Kurang : 15	Buruk : 0	Sangat buruk: 0
3	berapa lama anda mengikuti kursus bahasa Inggris di LBPP LIA Martadinata				
	1 Bulan : 15	3 Bulan : 17	>6 Bulan : 18		
4	Apakah LBPP LIA Martadinata menjadi pilihan pertama dalam kursus bahasa Inggris?				
	Ya : 15	Tidak : 35			

Sumber : Survei awal

Untuk memperjelas latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan survei awal kepada 50 responden. Survei awal ini untuk mengetahui tanggapan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh LBPP LIA Martadinata dan apakah siswa loyal terhadap LBPP LIA. Hasil survei awal dalam tabel I didapatkan hasil sebagai berikut yaitu dari 50 responden, sebagian besar responden (60%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari LBPP LIA baik, (36%) menyatakan sudah mengikuti kursus selama 6 bulan. Walaupun LBPP LIA Martadinata sudah memberikan kualitas terbaik, akan tetapi siswa (70%) tidak menjadikan LBPP LIA Martadinata sebagai pilihan pertama. Hasil survei awal peneliti mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Hasil survei awal peneliti didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qomariah (2011), yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas layanan, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian lain dilakukan oleh Suroso (2012), menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, namun kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan nasabah tabungan Britama. Hal ini dipertegas oleh Christina dan Coenders (2002), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan, tetapi tidak mempengaruhi loyalitas. Akan tetapi ada penelitian yang menemukan hasil yang berbeda. Blomer et al (1998), menunjukkan bahwa ada korelasi positif yang tinggi kualitas layanan dengan loyalitas, dan penelitian lainnya dari Jafar (2002), menyatakan ada pengaruh positif antara kualitas layanan dengan loyalitas. Penelitian didukung oleh penelitian Mulyo (2007), menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

PT BPR. Penelitian yang dilakukan oleh Elly (2008), menyatakan dimensi kualitas layanan berpengaruh secara serempak terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan perbedaan penelitian sebelumnya dan permasalahan yang telah dibahas, peneliti tertarik mengetahui apakah terdapat **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LBPP LIA MARTADINATA”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh berupa bukti fisik (*tangible*) terhadap loyalitas siswa-siswi LBPP LIA Martadinata?
2. Apakah terdapat pengaruh berupa kehandalan (*reliability*) terhadap loyalitas siswa-siswi LBPP LIA Martadinata?
3. Apakah terdapat pengaruh berupa daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA Martadinata ?
4. Apakah terdapat pengaruh berupa pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA Martadinata?
5. Apakah terdapat pengaruh berupa pengaruh kepedulian (*emphaty*) terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA Martadinata?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dari perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA Martadinata.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh keandalan (*realibility*) terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA Martadinata.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA Martadinata.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh berupa jaminan (*asssurance*) terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA Martadinata.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh berupa empati (*empathy*) terhadap loyalitas siswa- siswi LBPP LIA martadinata.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian tentang pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, diharapkan memiliki manfaat :

1. Manfaat bagi akademisi

Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Dapat menjadi wawasan baru dalam mengembangkan model kualitas pelayanan terhadap loyalitas, serta dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat bagi praktisi bisnis

Dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap loyalitas. Dengan mengimplementasikan variabel-variabel dalam konstruk kualitas pelayanan yang membangun hubungan kuat di pelanggan yaitu siswa- siswi LBPP LIA Martadinata.