

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kemajuan zaman dan pertumbuhan perekonomian yang cukup tinggi mengakibatkan taraf hidup rakyat dan juga persaingan dalam bisnis termasuk bisnis jasa. Kebijakan harga pada bidang jasa sangat diperhitungkan dalam dunia bisnis, karena kebijakan harga berdampak kepada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kebijaksanaan harga adalah strategi bagi bauran pemasaran dalam menentukan harga yang sesuai dengan upaya membantu tercapainya tujuan perusahaan secara keseluruhan yakni meningkatkan jumlah penjualan. Proses penentuan harga ini sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, karena harga adalah satu-satunya variabel dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, unsur-unsur lainnya jelas berada pada pos pengeluaran karena merupakan biaya.

Dalam industri dimana kebijakan harga merupakan faktor penting, perusahaan kerap kali mendirikan bagian kebijakan harga tersendiri yang tugasnya menetapkan harga dan membantu bagian-bagian lain untuk menetapkan harga yang tepat.

Kebijakan harga adalah sebuah keputusan penting dalam setiap bisnis, baik itu domestik atau internasional, hal itu secara langsung

mempengaruhi pendapatan dan kemampuan laba perusahaan. Harga berkaitan langsung dengan tingkat pertumbuhan perusahaan dan pangsa pasar. Harga juga merupakan faktor penentu dalam permintaan konsumen, maksudnya kebijakan penetapan harga suatu produk atau jasa yang tepat akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Harga dan kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Maka konsumen dan pelanggan dapat menentukan produk atau jasa yang akan ditawarkan dengan membidik betapa banyaknya persaingan. Tentu saja perusahaan harus saling berpacu untuk mempertahankan pasar. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk dan jasa.

Kualitas pelayanan merupakan produk yang dijual oleh perusahaan. Namun bagi perusahaan jasa tidak semua perusahaan jasa hanya sekedar menjual suatu pelayanan saja. Kualitas pelayanan jasa semata-mata ditentukan oleh pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai dengan membenarkan kualitas yang baik. mempunyai pelanggan yang puas merupakan hal yang penting bagi perusahaan.

Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan