

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan dan perkembangan di bidang teknologi membawa dampak yang cukup besar pada berbagai bidang yang mengikuti perekonomian dunia, dari ekonomi industri menuju ekonomi jasa. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah perkembangan masalah jasa pelayaran, pengiriman barang yang mudah, cepat dan aman. Dengan meningkatnya perkembangan teknologi, maka kebutuhan akan jasa pengiriman barang via lautpun semakin meningkat.

PT. Sarana Bhakti Timur atau biasa dikenal dengan Ekspedisi Niaga berawal dari suatu keinginan untuk mendirikan perusahaan yang berprestasi serta melihat terbukanya peluang bisnis di bidang EMKL berkembang dengan pesat di wilayah Kalianak, Surabaya. Awal mula berdirinya perusahaan “PT. Sarana Bhakti Timur” diawali dari suatu keinginan yang sangat besar oleh Bapak Cella Siarta untuk mendirikan sebuah P.T (Perseroan Terbatas) dibidang jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) domestic (antar pulau). Yang meliputi port Merauke, Sorong, Jayapura, Serui, Fakfak, Biak, Kaimana, Tual, Timika, Manokwari, dan Nabire. Setelah beliau sudah merasa cukup dengan perjuangan untuk mendirikan perusahaan tersebut, Bapak Cella Siarta menurunkan peran dan tanggung jawabnya kepada anak laki-lakinya yang bernama Bapak Ronald Siarta. Sekitar tahun 2000-an Bapak Ronald Siarta yang melanjutkan perjuangan dari orang tuanya. Kantor perusahaan ini beralokasikan di JL. Kalianak 51-P Surabaya. Terus mencari strategi-strategi yang mampu membuat PT. Sarana Bhakti Timur terus eksis di persaingan yang semakin sengit ini. Dalam hal ini, PT. Sarana Bhakti Timur dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan guna mencapai loyalitas pelanggan. Jusuf Suit dan Almasdi (2012:58) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk

memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik.

Beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dapat melalui perluasan jangkauan, peningkatan kecepatan, terjamin serta ketanggapan dalam pelayanan. Peningkatan pelayanan tersebut untuk menyikapi persaingan yang semakin kompetitif dan semakin banyaknya Kompetitor.

Selain kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan dapat memberikan dampak terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan pelanggan menurut Farida Jasfar (2009:167) perekat yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah.

Menurut Oliver dalam Kotler (2012:138) mendefinisikan loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk dan jasa yang disukai di masa depan meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Ketika kualitas pelayanan suatu perusahaan baik dan memuaskan, maka akan tercipta kepercayaan pelanggan untuk terus menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut yang menimbulkan loyalitas pelanggan, PT. Sarana Bhakti Timur harus terus menerus menjunjung tinggi kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan yang baik.

Dari penjelasan latar belakang diatas penulis mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sarana Bhakti Timur”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan untuk menggunakan jasa PT. Sarana Bhakti Timur?
2. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan untuk menggunakan jasa PT. Sarana Bhakti Timur?
3. Manakah diantara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan yang memiliki hubungan paling dominan terhadap loyalitas pelanggan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan untuk menggunakan jasa PT. Sarana Bhakti Timur.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan untuk menggunakan jasa PT. Sarana Bhakti Timur.
3. Untuk mengetahui manakah diantara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan yang memiliki hubungan paling dominan terhadap loyalitas pelanggan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan: untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan.
2. Bagi peneliti: untuk tambahan ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penelitian.
3. Bagi peneliti selanjutnya: sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dibidang yang sama.