

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Baik dan buruknya kualitas jasa (pelayanan) yang diberikan perusahaan kepada para konsumen memiliki peran penting terhadap citra perusahaan. Jasa yang diberikan kepada pelanggan harus mempunyai nilai yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pelanggan sudah mulai selektif terhadap kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan.

PT Tanto Karya Utama dikenal dengan pelayanan yang besar dan mempunyai banyak tujuan pengiriman, kapal *container* yang banyak serta mempunyai banyak depo. Salah satunya depo Tanto 5 yang ber-alamat di Jalan Prapat kurung Selatan no 17 Surabaya. Dalam Hal ini Depo Tanto 5 dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan PT. Tanto Karya Utama guna mencapai loyalitas pelanggan.

Ketika kualitas pelayanan suatu perusahaan baik dan memuaskan, maka akan tercipta kepercayaan pelanggan untuk terus menggunakan jasa perusahaan tersebut dan berguna membuat citra yang baik bagi PT Tanto Karya Utama.

Selain kualitas pelayanan yang baik nantinya akan memberikan suatu kepuasan yang diterima oleh pelanggan dan memberi rasa percaya terhadap jasa pelayanan yang dimiliki PT. Tanto Karya Utama dan tidak hanya di Depo Tanto 5 tetapi ditanamkan kepada seluruh karyawan harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan.

persaingan adalah dengan kualitas pelayanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli produk atau memakai jasa karena kualitas pelayanan yang baik

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kepuasan pelanggan”.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk mempertahankan pelanggan. Masa sudah seharusnya perusahaan – perusahaan pada dewasa ini memperhatikan kepuasan konsumen atau pelanggan. Berikut adalah definisi dan ruang lingkup dari kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk ( hasil ) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Loyalitas Pelanggan Menurut Tjiptono (2011) “Perilaku pembelian ulang semata mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa dikarenakan memang hanya satu satunya merk yang tersedia, merk termurah dan sebagainya)”.

Dari 4 penelitian terdahulu ada 3 penelitian yang menghasilkan bahwa Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hudin Ris, Nur Amin, Edy Yulianto, & Yusri Abdillah (2014) dan Bela Dwi Kuntari, Srikandi, Kumadji dan Kadarisman Hidayat (2016), Nurmalasari (2013). sedangkan 1 penelitian terdahulu menghasilkan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010)

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian di Depo Tanto 5 selaku perusahaan jasa dan bergerak dibidang pelayaran dan nantinya penulis akan mengambil responden dari pelanggan .Sehingga penulis menyusun penelitian ini dengan judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI DEPO TANTO 5**”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dituliskan oleh penulis, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan di Depo Tanto 5?
- b. Bagaimana kepuasan pelanggan berpengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan di Depo Tanto 5?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Depo Tanto 5 ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Karena luasnya permasalahan, keterbatasan waktu, dan lain lain, dalam hal ini peneliti membatasi masalah pada Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Depo Tanto 5 pada tahun 2019

## **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Depo Tanto 5.
- b. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Depo Tanto 5.
- c. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Depo Tanto 5

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

- 1). Menambah pengetahuan dan kemampuan penulis dalam bidang penelitian, serta menambah wawasan penulis tentang penerapan ilmu baik secara teori maupun praktik.
- 2). Untuk mengetahui analisis dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

b. Bagi Perusahaan

- 1). Digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai peningkatan sumber daya kualitas sumber daya manusia dalam mengayomi pelanggan.
- 2). Sebagai acuan perusahaan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan perusahaan dan kepuasan pelanggan

c. Bagi Pembaca

- 1). Sebagai sarana pembaca untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap sumber informasi
- 2). sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, sistematika yang digunakan oleh penulis dikelompokkan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Merupakan bab yang berisikan tentang pendahuluan yang menjabarkan secara singkat tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan atau uraian singkat proses penulisan skripsi ini yang dibuat oleh penulis.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur *review* yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dibahas

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Merupakan bab yang berisikan tentang metode penelitian yang terdiri atas lokasi penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang menjelaskan sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan pembahasan mengenai analisis setiap variabel dan hasil uji.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab yang berisikan tentang kesimpulan dan saran saran bagi perusahaan.