

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Transportasi ialah salah satu mata rantai yang sangat vital dalam suatu aktivitas perekonomian pada sesuatu negeri. Tanpa terdapatnya transportasi selaku fasilitas penunjang hingga tidak bisa diharapkan tercapainya suatu hasil yang maksimum dan memuaskan untuk pertumbuhan ekonomi negeri tersebut. Penyelenggaraan jasa transportasi haruslah dilaksanakan secara kilat, pas, nyaman, tertib dan terjangkau oleh keahlian warga. Perlengkapan transportasi ekspor ialah sesuatu perlengkapan buat mempermudah pengiriman benda dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) merupakan industri penyedia industri jasa kepabeanan, hingga aspek utama dalam usaha ini terletak pada kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan yang diberikan mengingat persaingan yang besar buat membagikan pelayanan yang terbaik. Industri Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) berperan selaku perantara yang mewakili owner benda buat mengurus beberapa barang dan dokumen yang dibutuhkan dalam perdagangan antar pulau lewat laut, udara, ataupun darat.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seorang yang timbul sehabis menyamakan antara kinerja yang diharapkan (kotler,2019). Pelanggan yang merasa bahagia diharapkan bisa memakai jasa dari waktu ke waktu. Kepuasan pelanggan ditetapkan selaku konsep multi dimensional yang mengaitkan jasa, bayaran, kemudahan fasilitas, aspek teknis (pelayanan) dan intersonal dan hasil akhir (kotler,2019).

Kualitas pelayanan ialah wujud layanan yang diberikan kepada pelanggan dan dikategorikan ke dalam harapan dan realitas atas layanan yang diterima oleh pelanggan. kualitas pelayanan suatu aktifitas yang wajib diberikan perusahaan dan juga karyawan agar dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan. (Tjiptono, 2014). Tingginya reaksi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh industri berkaitan dengan fakta fisik, empati, keandalan, asumsi,dan jaminan terus

menjadi berimbang pada pemenuhan kualitas pelayanan dalam pelayanan jasa ekspedisi muatan kapal laut *PT Aman Samudra Abadi*.

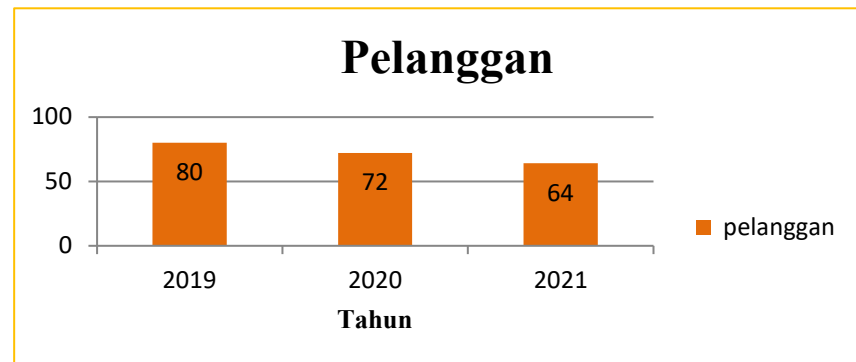
Loyalitas pelanggan memerlukan pelanggan yang betul-betul setia dengan kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelayanan yang diberikan industri jasa ekspedisi muatan kapal laut *PT Aman Samudra Abadi*. Industri dalam melindungi loyalitas pelanggan bisa dilihat banyaknya industri yang cuma meningkatkan laba tanpa memandang kualitas pelayanan yang sepatutnya diberikan kepada pelanggan. indikator yang meliputi loyalitas pelanggan ialah kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan, tanggapan pelanggan, perilaku publisitas pelanggan, sikap pelanggan (griffin,2019).

Merabaknya covid-19 membuat seluruh zona wajib berbenah dan membiasakan diri untuk senangtiasa bertahan pada masa tersebut semacam pemakaian aplikasi/masker dalam bidang pembelajaran masa pandemi 19 (hidayatullah, dkk 2020). Demikian halnya pada sector jasa pengiriman ekspedisi di jawa timur. Keadaan ini berakibat pula terhadap goyahnya perekonomian wilayah terkhusus pada daerah-daerah yang didominasi oleh zona industri jasa semacam kota surabaya(djausal,2020).

Salah satu contoh industri yang melindungi loyalitas pelanggannya merupakan *PT Aman Samudra Abadi* yang bergerak dibidang ekspedisi muatan kapal laut dengan jasa pengiriman benda. Selaku industri pengiriman sudah melaksanakan upaya dalam melayani penggalan tidak hanya dengan membagikan produk yang ber kualitas tetapi juga pelayanan *PT Aman Samudra Abadi* masih dirasa kurang memenuhi kemauanpelanggan dengan memandang keluhan pelanggan terhadap pengiriman. *PT Aman Samudra Abadi* juga salah satu perusahaan yang berdampak atas terjadinya covid-19 disebabkan hal itu perusahaan ini melakukan sistem Work From Home (WFH) dan juga pengurangan karyawan.

Tujuan penelitian ini dibuat untuk mengenali pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelanggan terhadap loyalitas secara langsung dan tidak langsung. Bersumber pada penafsiran di atas hingga bisa dikenal tingkatan loyalitas pelanggan *PT Aman Samudra Abadi* yang nampak dari jumlah pelanggan *PT*

*Aman Samudra Abadi* dari tahun 2018 hingga 2022 semacam yang nampak pada tabel 1 selaku berikut:



**Gambar 1.1 Data Pelanggan *PT Aman Samudra Abadi***

Sumber: data primer diolah, 2022

Berdasarkan gambar 1.1 ternyata perusahaan *PT Aman Samudra Abadi* mengalami penurunan yang disebabkan oleh covid-19, *PT Aman Samudra Abadi* ini merupakan salah satu perusahaan yang berdampak atau berpengaruh adanya covid-19 yang mengakibatkan melemahnya pengiriman di perusahaan ini. Meskipun perusahaan *PT Aman Samudra Abadi* merupakan perusahaan baru perusahaan ini sudah memiliki banyak pelanggan dari awal opening 2019 hingga sekarang 2022 sudah hampir mendekati angka 100 pelanggan yang sudah mempercayakan pengiriman barang dengan jasa *PT Aman Samudra Abadi* ini. *PT Aman Samudra Abadi* merupakan Industri jasa pengiriman barang ekspedisi muatan kapal laut yang artinya perusahaan ini hanya saja menerima pengiriman barang yang berjenis partai atau borongan dengan skala besar. Dari sampel yang dapat dilihat *PT Aman Samudra Abadi* tahun 2022 hanya melakukan pengiriman sebanyak 64 kali atau dalam hitungan pelanggan.

Dari latar belakang di atas sehingga sangat berarti untuk sesuatu organisasi guna mempunyai manajemen yang baik, supaya karyawan bisa mempunyai komunikasi kerja yang baik, sehingga bisa membentuk budaya organisasi yang baik, dan tidak memunculkan tekanan kerja pada karyawan dan pengaruhi kinerjanya terhadap organisasi. Jadi penulis berminat menulis dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas**

## **Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ekspedisi pada *PT Aman Samudra Abadi Surabaya***

### **1.2. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di *PT Aman Samudra Abadi* ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di *PT Aman Samudra Abadi* ?
3. Apakah kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di *PT Aman Samudra Abadi* ?

### **1.3. Batasan Penelitian**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya pada variabel pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan
2. Penelitian ini menggunakan sampel kepada seluruh pelanggan *PT Aman Samudra Abadi*

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapula tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan pelanggan secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di *PT Aman Samudra Abadi*
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di *PT Aman Samudra Abadi*
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di *PT Aman Samudra Abadi*

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama yang memiliki kepentingan langsung dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, ialah sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

Memberikan saran dan pendapat yang berguna untuk memahami bagaimana meningkatkan jasa pengiriman barang.

2. Bagi Institusi

Akses tambahan pengetahuan dan informasi yang digunakan dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi informasi peningkatan kinerja karyawan mulai proses rekrutmen dan seleksi yang sesuai dengan harapan perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat untuk implementasi marketing di perusahaan.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

**1. BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menjelaskan konteks masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, juga sifat sistematis penulisan.

**2. BAB 2 LANDASAN TEORI**

Berisi teori-teori yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pembahasan dari penelitian ini dan juga kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

**3. BAB 3 METODELOGI PENELITIAN**

Berisi tentang metode yang digunakan penelitian yaitu penelitian kuantitatif yang mempengaruhi populasi, sampel, dan metode analisis yang digunakan untuk meneliti.

#### **4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil pengolahan dari metodologi analisis yang didapatkan dari kuesioner dan dilakukan oleh penulis.

#### **5. BAB 5 PENUTUP**

berisi tentang keseluruhan penelitian dan diringkas ulang untuk mendapatkan kesimpulan dan saran dari penulis selama melakukan penelitian.