

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada periode waktu kapanpun pengiriman barang sangatlah penting bagi kelangsungan kehidupan manusia. Lambat laun pengiriman barang menjadi salah satu bisnis yang diminati orang. Karena dengan berbisnis pengiriman barang sangatlah menguntungkan. Zaman semakin maju hingga era saat ini teknologi dan globalisasi semakin berkembang banyak perusahaan jasa yang memanfaatkan teknologi yang dinilai sangat efisien serta menguntungkan.

Di era saat ini usaha dibidang pengiriman barang atau logistik sangatlah berkembang cepat dari segi pengiriman ataupun penjualan jasa nya. Dan juga semakin banyak pula yang membuka usaha logistik, karena telah melihat keuntungan yang didapat. Tentunya dengan adanya usaha logistik atau pengiriman barang yang semakin banyak, tentunya tidak lepas dari persaingan. Persaingan bisa dari harga ataupun layanan yang diberikan ke konsumen atau pemakai jasa.

Jasa pengiriman barang tentunya tidak lepas dari transportasi. Dulu transportasi yang digunakan kebanyakan memakai kereta kuda ataupun kapal laut. Kapal laut digunakan untuk melakukan pengiriman barang dari sebuah pulau ke pulau yang lain. Hingga saat ini transportasi yang dipakai untuk pengiriman barang semakin bertambah dan transportasi yang dipakai dirasa lebih efisien, diantaranya truk, kereta api, pesawat, motor, kapal laut, dll. Dan juga sistem pengiriman barang juga berubah mengikuti kebutuhan dari para konsumen.

Dalam dunia logistik tentunya harus mempunyai banyak kenalan atau koneksi entah dari pemilik transportasi ataupun koneksi dari konsumen. Dengan mempunyai banyak koneksi dari pemilik transportasi tentunya akan mempermudah pemilik usaha logistik untuk menemukan dengan cepat moda transportasi yang sedang dibutuhkan. Dan dengan memiliki banyak koneksi konsumen atau pemakai jasa akan mempermudah pemasaran dari pihak logistik.

Oleh sebab itu, koneksi yang dipunyai perusahaan logistik yang banyak akan menguntungkan perusahaan tersebut.

Saat ini usaha logistik juga dikenal sebagai usaha *freight forwarding* atau ekspedisi. Yang dimana usaha ini semakin eksis dari tahun ke tahun. Dalam dunia usaha ekspedisi atau *freight forwarding*, terdapat berbagai macam moda transportasi yang digunakan sebagai media pengiriman, seperti kereta api, truk, kapal laut, pesawat, dll. Dengan cara memanfaatkan moda transportasi yang ada, pengiriman barang bisa terealisasi dengan baik dan cepat. Sehingga dapat terjalin kerjasama oleh berbagai pihak pemilik moda transportasi tersebut dan tentunya akan saling menguntungkan dari pemilik moda transportasi dan dengan usaha pengiriman barang.

Semakin berkembangnya zaman dan kemudahan akses segala macam informasi dan akan mempermudah pula bagi konsumen dalam mencari perusahaan logistik yang ingin disewa atau dibeli jasanya. Berdasarkan uraian yang telah penulis sebutkan di atas, peneliti tertarik untuk membuat riset dengan judul “PENGARUH KECEPATAN PENGIRIMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. YES LOGISTIC INDONESIA” .

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan dari latar belakang yang sudah dijabarkan oleh peneliti mengenai usaha transportasi. Adapun dalam riset ini, peneliti bisa merumuskan masalah menjadi 3 pokok permasalahan, yaitu sebagaimana berikut ini:

1. Apakah Kecepatan Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?,
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ?,
3. Apakah Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan?.

1.3. Batasan Masalah

Guna menjauhi pembahasan yang berlebihan dan membuat pembahasan menjadi terarah maka diperlukan pembatasan masalah dalam penulisan dan

penyusunan skripsi. Dengan begitu peneliti bisa terhindar dari masalah-masalah yang mungkin bisa timbul apabila ada perusahaan atau orang yang merasa terganggu oleh pokok masalah yang diteliti. Masalah yang dikemukakan oleh peneliti ini hanya terbatas berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah disebutkan di atas, sehingga batasan permasalahan di dalam penelitian ini berfokus pada:

1. Pengaruh dari Kecepatan Pengiriman terhadap Keputusan Kepuasan Pelanggan;
2. Pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan;
3. Hanya menggunakan 2 Variabel Bebas yaitu Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan serta menggunakan Variabel Terikat yaitu Kepuasan Pelanggan.

1.4. Tujuan Penelitian

Melalui penjabaran latar belakang beserta rumusan masalah yang sudah peneliti jelaskan, hal ini membuat peneliti dapat menyimpulkan tujuan yang hendak dicapai pada riset ini, yakni:

1. Untuk mendapati pengaruh dari Kecepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan,
2. Untukmendapati pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan,
3. Untuk mendapati pengaruh dari Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.5. Manfaat Penelitian

Pada riset ini, harapan peneliti bagi riset yang telah dilakukan ialah agar bisa bermanfaat kepada sejumlah pihak yang berkaitan pada riset ini. Oleh karena itu, peneliti peneliti menjabarkan manfaatnya sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari riset ini diinginkan bisa dibuat sebagai bahan rujukan untuk melihat adanya pengaruh dari Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap

Kepuasan dari konsumen perusahaan, agar perusahaan bisa memperbaiki kekurangan serta merubah apa yang mungkin dianggap kurang baik bagi konsumen. Sehingga akan menambah daya tarik bagi para konsumen atau pengguna jasa, sehingga meningkatkan laba perusahaan dan akan menjadikan perusahaan menjadi maju serta semakin berkembang,

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan referensi perihal Kecepatan Pengiriman dan kualitas pelayanan yang dimana telah diberikan PT. Yes Logistic Indonesia untuk masyarakat atau pengguna jasa dan sebagai literatur perpustakaan kampus sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya dalam orang-orang yang ada di dalam lingkungan kampus,

3. Bagi Peneliti

Riset ini diinginkan bisa dijadikan sebagai sarana untuk menambah wawasan serta ilmu untuk peneliti tentang bagaimana pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dimana telah diberikan PT. Yes Logistic Indonesia. Peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya dan penelitian ini juga sebagai dasar pengambilan solusi atas berbagai permasalahan yang sesuai dengan penelitian ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun agar bisa memudahkan penulis mengatur latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Oleh sebab itu banyak peneliti yang membuat sistematika penulisan di dalam penelitiannya. Dan dengan adanya sistematika penulisan bisa memudahkan pembaca guna mengerti dan paham akan riset ini. Berikut sistematika penulisan yang disusun peneliti pada penelitian ini :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab awal ini ialah bab pendahuluan yang didalamnya berisikan Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua ini berisikan sejumlah penjelasan dari para ahli mengenai teori yang teoritis menggali jauh ke dalam penelitian, serta berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka berfikir sertaskema dari hipotesis riset. Pada bab kedua ini juga menjelaskan pokok-pokok bahan pembahasan yang nanti dijadikan untuk pertimbangan pengambilan keputusan.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga ini ialah membahas terkait metode penelitian. Bab ketiga ini berisikan jenis riset, variabel riset, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data. Maka dengan adanya penjelasan tentang metode penelitian, pembaca bisa dengan mudah memahami isi atau cara pengambilan keputusan dari hasil yang diteliti.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab yang keempat ialah bab dari hasil dan pembahasan dari riset. Bab ini berisikan penjelasan mengenai deskripsi umum dari objek riset beserta pembahasan dari hasil riset. Dalam bab ini juga menjelaskan apa saja pokok permasalahan yang diangkat.

5. BAB V PENUTUP

Bab kelima ini ialah bab penutup dari riset. Bab penutup ini berisikan kesimpulan dan sejumlah saran dari peneliti kepada perusahaan. Bab ini juga bisa dijadikan acuan untuk penentuan langkah selanjutnya agar kinerja perusahaan ataupun peneliti bisa lebih baik kedepannya.