

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan yang semakin tinggi, teknologi, pendidikan, meningkatnya pula kualitas keinginan masyarakat dalam tuntutan pelayanan terhadap pelanggan. Dengan halnya tersebut membuat perusahaan juga diwajibkan untuk memenuhi kebutuhan bagi penggunaanya dan memberikan pembetulan evaluasi pelayanan dengan bertahap. Penelitian tentang analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan Pelanggan di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa. kesimpulannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai dominasi segmental dan subtansial terhadap kepuasan para pelanggan . kualitas produk terhadap keputusan yang diambil oleh pelanggan dan penelitian ini bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan namun mempunyai dampak yang signi terhadap variabel keputusan kepemilikan setiap pelanggan. Penelitian tentang kualitas pelayanan, kualitas produk mempunyai dampak parsial dan signi tentang kepuasan pelanggan. Dan kualitas pelayanan dan kualitas produk juga sangat berpengaruh tentang Kepuasan pelanggan.

Penelitian sekarang lokasi juga sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Pada era saat ini, banyak sekali saat ini pesaing yang juga ingin mengembangkan perusahaannya seperti PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa yaitu dengan cara mempromosikannya di media social yang ada. perusahaan wajib Menyusun strategi. Kompetisi pengusaha untuk dapat memenuhi permintaan pelanggan serta memberikan pelayanan khusus agar meningkatkan kepuasan kepada setiap pelanggan, tujuan awal dari suatu bisnis yakni untuk menciptakan rasa senang para pelanggannya dan menciptakan keberhasilan pada bisnis yang dijalankannya. Perbuatan untuk membahagiakan pelanggan adalah dengan cara memberikan sikap ramah sopan santun dan tanggap dan sebaik mungkin kepada pelanggan.

Untuk memenuhi kebutuhan yang berpusat pada upaya keinginan pelanggan serta keberhasilan dalam menyampaikan dan untuk menyamakan keinginan pelanggan. Hubungan yang erat antara kualitas produk dan kualitas pelayanan . Kepuasan meneruskan pacuan pada pelanggan bagi penyusun kaitan yang benar melalui perusahaan. Dalam jangka panjang, hubungan semacam ini perusahaan dapat melatani dengan harapan pelanggan dan dapat. memenuhi kebutuhan mereka.

Analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam mempertahankan kepuasan Pelanggan di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa Surabaya dan membuktikan maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh segmental dan signi tentang kepuasan. Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas produk. Variabel kepuasan, daya tanggap, tidak mempunyai dampak yang signi tentang variabel kepuasan pelanggan. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pelanggan dan hasil analisis menunjukkan kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial mempunyai dampak yang signi terhadap keputusan pelanggan.

Penelitian yang sekarang sangat berbeda dengan penelitian yang terdahulu penelitian sekarang tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelayanan yang bertempat di Jl. Kramat gantung No. 68 Surabaya memiliki letak yang strategis maka dapat berdampak kepada kepuasan pelanggannya. Tempat yang strategis dan dekat dengan tengah kota memudahkan pelanggan yang akan mendatangi lokasi tersebut. Peletakan lokasi terhadap ketentuan tempat yang strategis yang mudah di akses oleh pelanggannya. Lokasi adalah akses ataupun jalan sukses. Keputusan berpegang pada tingkat pertumbuhan ekonomis dan kestabilan, persaingan, dan sebagainya. Penelitian tentang dampak tempat, kualitas produk terhadap keputusan belanja pelanggan dan hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi secara parsial mempunyai dampak yang signi tentang keputusan pelanggan. Penelitian dampak kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap ketentuan produk untuk membeli di tempat yang sama. Perusahaan harus berfikir keras bagaimana pelanggan merasa senang serta produk yang didapatkannya, pelanggan akan melakukan perbandingan terhadap pelayanan

yang diberikan dan kualitas produk yang didapatkan sehingga dapat di bandingkan dengan pesaing lainnya. Pelanggan bakal merasa gembira, konsumen akan mengulang dengan merekomendasi kepada orang lain ataupun orang-orang disekitarnya pelayanan secara menyeluruh melalui kualitas pelayanan, sebab disadari bahwa kualitas pelayanan merupakan sudut pandang dalam rangka bersikeras dalam bisnis dan memihak persaingan ataupun mempertahankan tingkat kualitas produk dan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Perlu dipertimbangkan lagi dalam memberikan pelayanan dan mengikuti terkait saran pelanggan, perusahaan harus memenuhi interaksi secara langsung, dengan maksud untuk memperoleh tidak lanjut berwujud saran ataupun masukan dari pelanggan baru maupun pelanggan yang sudah lama tentang hubungan dengan pelayanan yang telah diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan perusahaan itu sendiri. Harus dimulai dari memenuhi kebutuhan pelanggan dan usai pada persepsi pelanggan itu sendiri. Kualitas yang dimiliki baik tidak mengikuti sudut pandang pihak bisnis.

Dari penulisan diatas penulis untuk melakukan sebuah penelitian dengan mengembangkan model dan kedua penelitian tersebut selanjutnya akan diajukan dan menerangkan suatu karya ilmiah berwujud skripsi tentang Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dalam mempertahankan Kepuasan pelanggan di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa.

1.2 Rumusan Masalah

Uraian diatas dapat dijelaskan maka berikut adalah rumusan masalahnya:

1. Apakah pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa?
2. Apakah pengaruh lokasi ataupun akses terhadap kualitas pelayanan Pelanggan Di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa?
3. Apakah Pelayanan dan Kualitas produk, manakah yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah penelitian dimaksudkan supaya pembahasan tidak subversif ke masalah lain dengan ini :

1. Kualitas pelayanan akan lebih dinikmati setelah adanya penilaian dari kepuasan pelanggan akan adanya pengendalian kualitas produk yang ada di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa.
2. Kualitas Pelayanan, Pelayanan dinilai berdasarkan pelayanan yang dibagikan Perusahaan kepada pelanggannya selama berbelanja maupun berkunjung di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa. Sedangkan untuk kualitasnya, semakin baik dan membantu konsumen dalam memilih maupun melayani konsumen.
3. Pengendalian Kualitas Produk Pengendalian dilakukan untuk kualitas produk bahan imitasi, pengendalian setidaknya harus dilakukan dalam upaya menjaga kualitas agar semakin baik lagi dan berinovasi lagi , serta mengikuti perkembangan desain produk demi memuaskan minat konsumen sangat dibutuhkan ataupun yang diinginkan agar para konsumen merasa puas dan senang.

1.4 Tujuan Penelitian

Menurut perumusan masalah yang telah dijelaskan , adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan dampak kepuasan pelanggan atas pelayanan yang dibagikan oleh PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa
2. Dengan mengetahui kualitas produk bahan imitasi yang ada di PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa
3. Untuk meningkatkan citra nama produk dan perusahaan bahan imitasi import tersebut agar semakin berkembang dikalangan usaha pesaingnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mengharapkan bisa meningkatkan wawasan dan pengetahuan selanjutnya, utamanya dalam ilmu manajemen yang dapat

memberikan tambahan ilmu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk. Penelitian ini secara diinginkan dapat dijadikan sebagai petunjuk pengembangan kinerja di perusahaan Manufaktur dan dapat dijadikan panduan untuk penelitian selanjutnya.

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi informasi yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan dan kualitas produk terhadap konsumen.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini juga dibutuhkan dapat meningkatkan ilmu pemahaman untuk mahasiswa dalam berfikir, sekaligus dapat menerapkan teori ilmu dalam bidang manajemen.

3. Bagi Peneliti

Bisa menjadi suatu sumbangan wawasan untuk menambah dan memahami tentang pengaruh kepuasan pelayanan dan kualitas produk yang sedang diteliti.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk dapat memudahkan pemahaman dari hasil yang dijabarkan di atas, maka penulis dapat menyusun sistematika sebagai berikut :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Menjabarkan suatu pembahasan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan peneliti yang menjelaskan penulis meneliti perusahaan tersebut, Manfaat penelitian, dan Sistematika penulisan skripsi.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Di Bab II dijelaskan tentang bagaimana Landasan teori, Penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran yang diperoleh dari sumber referensi dan informasi lainnya.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan suatu penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional dan langkah-langkah yang dikerjakan oleh peneliti dalam menepati penelitian agar hasil yang dicapai sesuai, dengan itu diperlukan alur penelitian yang tepat.

4. BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Menerangkan tentang sejarah singkat dari PT. Lambang Jaya Makmur Sentosa yang menjadi objek penelitian, dimana terdapat visi misi perusahaan, gambaran umum, analisis data.

5. BAB V : PENUTUP

Memberikan penalaran kesimpulan dan saran yang berkaitan dari hasil penelitian, evaluasi terhadap keterikatan penelitian, dan saran sebagai pemecahan masalah dan mencari solusinya.