

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dengan berkembangnya ekonomi yang terjadi pada negara Indonesia pada waktu ini memaksa para perusahaan yang menawarkan produk atau jasa di pasar harus pandai dalam menentukan langkah-langkah strategi untuk mengantisipasi persaingan yang semakin banyak dan ketat. Untuk usaha para pelaku bisnis jasa atau perusahaan bergerak bidang jasa dalam menjalankan bisnis-bisnisnya. Pada umumnya yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan atau kepuasan customer yaitu menyangkut apa yang saja yang diberikan perusahaan agar semua pelanggan merasa puas dan ingin menggunakan jasa perusahaan itu kembali. Perusahaan harus lebih memperhatikan aspek-aspek perkembangan ekonomi tersebut tentunya agar tujuan yang ingin dicapai perusahaan akan terwujud.

Baik dan buruknya suatu kualitas jasa layanan yang di berikan oleh perusahaan kepada para konsumen memiliki peran penting terhadap citra baik perusahaan. Jasa yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan harus mempunyai nilai yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan juga harus mulai selektif terhadap kinerja pelayanan yang di berikan perusahaan.

PT. Puma Logistics Indonesia dikenal dengan perusahaan jasa trucking yang cukup besar dan mempunyai cukup banyak armada truk. PT. Puma Logistics Indonesia beralamat di Jalan Teluk Sampit No. 25A Surabaya. Dalam menawarkan jasa trucking PT. Puma Logistics Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik kepada pelanggan yang menggunakan jasa trucking PT. Puma Logistics Indonesia guna mencapai loyalitas pelanggan.

Apabila kualitas pelayanan suatu perusahaan sangat baik dan memuaskan pelanggan, maka akan tercipta kepercayaan dari pelanggan untuk terus menggunakan jasa layanan perusahaan tersebut dan berguna membangun citra baik bagi perusahaan sebagai sarana promosi terhadap pelanggan yang lain.

Selain kualitas yang baik, kualitas pelayanan yang baik nantinya akan memberikan suatu dampak kepuasan yang di terima oleh pelanggan atau customer dan rasa percaya terhadap jasa truk yang dimiliki PT. Puma Logistics Indonesia. Pelayanan yang baik harus juga di tanamkan kepada seluruh karyawan dan karyawan harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan atau customer guna memberikan kepuasan pelayanan dan kesan yang baik.

Perkembangan perusahaan di era modern seperti sekarang ini mampu menciptakan persaingan yang sangat begitu erat antar perusahaan. Berbagai cara akan dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankan pelanggan tersebut. Salah strategi yang bisa dipakai perusahaan untuk bisa mempertahankan pelanggan, perusahaan dapat memberikan pelayanan dan kepuasan pelanggan agar pelanggan dapat tertarik lagi menggunakan jasa yang kita berikan.

Menurut Tjiptono (2016) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan adalah sebuah nilai keunggulan yang diharapkan mampu atas pengendalian tingkat keunggulan yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kepuasan para pelanggan”. Kepuasan seorang pelanggan merupakan target utama untuk mempertahankan para pelanggan. Saat ini seharusnya perusahaan-perusahaan sudah berfikir kedepan untuk memperhatikan kepuasan konsumen atau pelanggan”.

Bagi Kotler dan Keller (2016) Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan seorang pelanggan yang telah membandingkan kinerja suatu layanan yang dirasakan dibandingkan dengan harapan mereka. Menurut Widjaja (2016) Kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa dapat dinilai dari biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa, kualitas dan pelayanan yang diberikan, adanya resiko-resiko perubahan biaya yang terhadap penanganan barang atau jasa, dan adanya perubahan tingkat kepuasan yang didapat pelanggan dari produk baru dibanding dengan pengalaman terhadap produk yang sudah lama pernah dipakai.

Loyalitas Pelanggan Menurut Tjiptono (2011)” Suatu perilaku pelanggan atau konsumen yang melakukan pembelian secara berulang-ulang dengan barang atau jasa yang sama (bisa dikarenakan memang hanya satu-satunya produk atau jasa yang tersedia, produk atau jasa yang di tawarkan murah dan sebagainya).

Sedangkan Menurut Ali Hasan (2014) Loyalitas Pelanggan adalah suatu perilaku yang keterkaitan dengan suatu merk atau produk, termasuk dengan kemungkinan memperbarui kontrak merk di masa yang akan mendatang, beberapa kemungkinan seorang pelanggan mengubah dukungannya terhadap merk tersebut, dan beberapa kemungkinan keinginan seorang pelanggan ingin meningkatkan citra baik suatu produk.

Dari 4 penelitian terdahulu ada 3 penelitian yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mengalami nilai positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Nurmalasari (2013), Hudin Ris, Nur Amin, Edy Yulianto, dan Yusri Abdillah (2014) dan Bela Dwi Kuntari, Srikandi dan Kadarisman Hidayat (2016). Sedangkan 1 (satu) penelitian terdahulu yang meneliti tentang kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan, kepuasan terdapat berpengaruh terhadap loyalitas. Dan hasil dari penelitian tersebut tidak berpengaruh pada variabel loyalitas. Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010).

Skripsi penelitian adalah dokumen ilmiah mahasiswa yang harus diselesaikan sebagai bagian dari persyaratan mendapatkan gelar sarjana. Penulisan Skripsi penelitian merupakan konsekuensi dari kegiatan akademik yang berbentuk penelitian ilmiah, yang dapat berupa kajian teoretis atau eksperimental, analisis komputasional, penelitian kepustakaan, dan sebagainya. Skripsi ini dimaksudkan sebagai latihan pembelajaran bagi mahasiswa untuk secara mandiri menerapkan aturan-aturan yang telah dipelajarinya dan untuk secara metodis dan sistematis menyampaikan temuan-temuan dari upaya penelitiannya dalam sebuah dokumen tertulis.

Skripsi sebagai karya tulis ilmiah yang dipersyaratkan pada tingkat Strata satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi dan Bisnis Pelabuhan di STIAMAK Barunawati Surabaya dengan mempunyai bobot rata-rata 6 SKS. Oleh karena itu, perlu dilakukan modifikasi pilihan lokasi, judul penelitian, tingkat kedalaman penelitian, dan ruang lingkup kegiatan penelitian untuk memperhitungkan bobot 6 sks yang ditentukan. Ini perlu diperhitungkan di bawah arahan dan dukungan dari pembimbing skripsi yang dipilih.

Penulis tertarik untuk melakukan studi penelitian pada PT. Puma Logistics Indonesia, penyedia layanan yang bergerak di bidang truk, berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan di atas. Kemudian, penulis akan meminta umpan balik dari pembaca atau pelanggan. Oleh karena itu, penulis membuat penelitian dengan judul **“TINGKAT KUALITAS PELAYANAN BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT. PUMA LOGISTICS INDONESIA”**

Alasan saya memilih judul tersebut adalah saya ingin memperdalam penelitian saya terkait tugas sebelumnya yaitu pada saat saya melakukan magang di perusahaan PT. Puma Logistics Indonesia dengan judul “Peranan Freight Forwarding Bidang Trucking Dalam Proses Ekspor Dan Import Di PT. Puma Logistics Indonesia”. Dari hasil bimbingan dan arahan dosen pembimbing skripsi saya memilih judul skripsi yang akan saya teliti untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang di berikan PT. Puma Logistics Indonesia terhadap para pelanggan yang menggunakan jasa angkutan truk, dan dengan begitu PT. Puma Logistics Indonesia dapat mengetahui seberapa loyal para pelanggan dalam menggunakan layanan jasa angkutan truk.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan signifikansi hubungan antara pelayanan dan loyalitas pelanggan, signifikansi hubungan antara kualitas kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan signifikansi hubungan antara tingkat pelayanan dan loyalitas pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana suatu pelayanan customer service berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia ?
2. Bagaimana suatu harga berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia ?
3. Bagaimana seorang pengemudi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia ?

4. Bagaimana suatu kendaraan truk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia
5. Apakah tingkat pelayanan customer service, harga, seorang pengemudi, kendaraan truk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti akan memusatkan ke pembahasan utama yaitu 5 (lima) faktor dalam satu variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pengguna jasa layanan truk, yakni pelayanan customer service, harga, pengemudi/supir dan kendaraan truk terhadap loyalitas pengguna jasa layanan trucking di PT. Puma Logistics Indonesia.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini berdasarkan bagaimana masalah dirumuskan pada bagian sebelumnya:

1. Untuk menganalisis suatu pelayanan customer service secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia.
2. Untuk menganalisis suatu harga berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia.
3. Untuk menganalisis seorang pengemudi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia.
4. Untuk menganalisis suatu kendaraan truk berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Puma Logistics Indonesia.
5. Untuk menganalisis tingkat pelayanan customer service, harga, seorang pengemudi, kendaraan truk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas customer di PT. Puma Logistics Indonesia.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian karya ilmiah yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi saya sendiri sebagai penulis dan pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Untuk STIAMAK Barunawati
  - a. Penelitian ini bisa digunakan ladang ilmu dan agar dapat meningkatkan ilmu pemahaman dan wawasan.
  - b. Bisa menambah literature di beberapa perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat meluaskan keahlian dan wawasan mahasiswa akan masalah-masalah yang dialami oleh perusahaan khususnya dalam hal pelayanan akan loyalitas pelanggan dalam memilih perusahaan truking.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Mewariskan suatu berita, kritik dan saran kepada perusahaan sebagai bahan pemeriksaan dalam menggapai suatu ketetapan mengenai persaingan startegi dalam berbisnis.
  - b. Selain itu bisa memberikan suatu saran dan petunjuk sebagai bahan untuk memperbaiki perusahaan dan membangun kinerja perusahaan yang lebih baik di masa yang akan datang.
3. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diperlukan untuk menjadi sebuah tumpuan, saran atau patokan untuk penelitian selanjutnya yang berfungsi untuk memajukan perkembangan informasi perihal loyalitas pelanggan.

### **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mempermudah dalam pengertian dan pemahaman penulis ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika dalam 5 (lima) bab dalam penulisan skripsi sebagai berikut :

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian bab ini membahas tentang latar belakang masalah-masalah yang merupakan warisan penelitian ini dan menjadi acuan penelitian. Dengan

adanya asal mula masalah, batasan masalah, manfaat dan tujuan dalam penelitian, serta sistem penulisannya. Dan dengan begitu penulisan karya ilmiah ini lebih terarah.

## **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat kajian-kajian teoretis yang dihubungkan dengan topik penelitian, yang diperkuat dengan menampilkan temuan-temuan penelitian sebelumnya. Studi-studi ini dikumpulkan dari buku-buku studi yang dapat diandalkan serta sumber data tambahan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian bab ini mengulas tentang beberapa kegiatan yang peneliti lakukan dalam mengerjakan penelitian, mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, menentukan jumlah populasi dan jumlah sampel, sumber dan jenis data-data penelitian, metode pengumpulan data beserta metode dan pengolahan analisis data yang akan dilakukan.

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

Pada bagian bab ini berisi tentang analisis-analisis dari hasil observasi data, akumulasi data dan pengelolaan data untuk memperoleh upaya yang diperoleh pada waktu penelitian dan penyusunan laporan penelitian.

## **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat pernyataan-pernyataan yang jelas tentang tema-tema utama yang sedang dibahas, beserta rekomendasi kepada pihak-pihak terkait untuk diteliti sebagai subjek penelitian agar tidak terjadi inkonsistensi dan dapat diperbaiki untuk digunakan oleh peneliti selanjutnya.