

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan berkembangnya zaman, persaingan bisnis saat ini sedang kompetitif, banyak sekali perusahaan-perusahaan yang saat ini sedang mengembangkan perusahaannya, dari segi kualitas, pelayanan dan fasilitas yang membuat para customer pun puas dengan apa yang ditawarkan perusahaan. Namun terlepas dari itu semua, keberhasilan suatu perusahaan harus dilandasi dengan adanya strategi pemasaran dan manajemen yang baik sehingga mereka bisa mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin.

Hal ini didukung oleh (Laila dkk., 2012), (Jeniriana Nitjano,2020) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Menurut Wyock dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2014:268) “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Dengan pelayanan yang baik maka perusahaan akan dapat berkembang dengan baik sehingga pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan akan kembali lagi untuk menggunakan jasa perusahaan (Ihsan, 2018).

Kualitas pelayanan juga mempengaruhi bagaimana kepuasan customer, hal ini juga berdampak erat dengan kelangsungan bertahannya atau bertumbuhnya suatu perusahaan. Jaminan bahwa layanan yang mereka peroleh adalah benar atau dapat diterima dan dilakukan oleh personel yang berkualifikasi atau ahli di

bidangnya akan sangat memuaskan pelanggan. Ketika membandingkan efektivitas (atau hasil) dari barang atau jasa yang diinginkan, seseorang mungkin mengungkapkan tingkat kepuasan mereka sebagai kebahagiaan, kepuasan, atau kekecewaan. (Muhammad, Seger, Dedi dan Junaid, 2019).

Kualitas Pelayanan yang maksimal akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan, bahwa kepuasan pelanggan akibat pelayanan dapat menjadi sumber pendapatan bagi perusahaan. Target utama PT WIN Surabaya dalam memberikan pelayanan jasanya adalah untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan di perusahaan-perusahaan yang lain . Semakin banyak jumlah customer yang mempergunakan jasa pelayanan PT WIN Surabaya akan semakin menguntungkan perusahaan. Semakin banyak perusahaan yang menggunakan jasa PT WIN Surabaya akan semakin besar peluang perusahaan meningkatkan keuntungan.

Keberhasilan dalam suatu perusahaan tentu tidak lepas dengan yang namanya kinerja manajemennya. Kinerja tersebut ialah hasil dari serangkaian beberapa proses dan pengorbanan dalam berbagai sumber daya (Nafisa & Sukresna, 2018). Salah satu parameter kinerja tersebut adalah meningkatnya jumlah customer yang berkaitan dengan kenaikan keuntungan.

Dengan adanya kualitas dan *expectation* (harapan/keinginan) yang baik dalam suatu perusahaan, akan menciptakan suatu kepuasan tersendiri bagi para konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya atau dilayani, konsumen akan membandingkan serta memberikan suatu *review* dalam pelayanan atau jasa yang diberikan oleh perusahaan, dan apabila konsumen merasakan puas dengan suatu pelayanan, mereka akan kembali dan dengan menggunakan jasa kita layani itu serta dapat memberikan rekomendasi yang baik atau feedback kepada orang lain untuk menggunakan jasa yang ada di kita dan di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan bagaimana pentingnya kualitas suatu pelayanan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan yang baik, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan *expaction* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan juga aspek terpenting yang dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Perusahaan juga memerlukan suatu strategi yang bagus untuk memperoleh kepuasan dari konsumennya. Salah satu cara yang tepat untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen adalah dengan memberikan sebuah kualitas pelayanan yang baik serta dapat memenuhi harapan customer sehingga customer merasakan puas karena jasa dari perusahaan. Kualitas dan harapan customer menjadi hal yang berguna bagi perusahaan karena itu dapat mempengaruhi meningkatnya atau menurunnya customer sehingga dapat berpengaruh ke keuntungan perusahaan.

PT WIN (Wahana Intradermaga Niaga) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pergudangan curah kering, perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang mendapatkan pengiriman dari luar negeri. Mendengar adanya perusahaan competitor yang baru, perusahaan sigap dalam menentukan manajemennya untuk mengatur strategi agar tidak terjadi kalah saing, sehingga perusahaan tidak mengalami kerugian akibat hilang *customer*. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin menganalisis permasalahan yang terjadi pada PT. WIN (Wahana Intradermaga Niaga), Dengan permasalahan tersebut, peneliti mengangkat tema dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Expectation Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT WIN Surabaya”. Agar perusahaan bisa meningkatkan kualitasnya.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan rumusan permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
2. Apakah *expaction customer* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
3. Apakah kualitas pelayanan dan *expaction customer* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan permasalahan yang ada pada rumusan masalah tersebut akan dibahas dengan ringkas dan tidak akan dibahas dengan lengkap, supaya untuk

menghindari penimbunan masalah yang baru dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan serta agar lebih mudah dimengerti. Dan penulis memberikan batasan masalah mengenai masalah yang diteliti, yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Expection Customer Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT WIN Surabaya”.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan dari rumusan masalah yang ada pada penelitian tersebut, bahwa tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji, menganalisis dan membuktikan:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui apakah *expaction customer* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan *expaction customer* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian yang di teliti ini untuk pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Bagi STIAMAK Barunawati Surabaya

Yang diharapkan penulis dari penilitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan berfikir bagi mahasiswa, dosen atau yang lainnya, supaya dapat memberikan inovasi terbaru oleh pembaca yang ada di perpustakaan.

2. Bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian tersebut diharapkan agar perusahaan dapat menciptakan kualitas kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap pada perusahaan PT. WIN (Wahana Intrademaga Niaga). Serta bagi karyawan PT. WIN (Wahana Intrademaga Niaga) supaya lebih semangat untuk melakukan pelayanan yang baik bagi semua customer.

3. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan supaya menambah pengetahuan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Expaction Customer Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT WIN Surabaya”.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penelitian ini, penulis ingin mempermudah memahami penulisan ini maka penulis memberika sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan tersebut berisi latar belakang yang menjelaskan tentang alasan dan pemikiran penulis terhadap masalah tersebut, rumusan masalah yang berisi permasalahan yang ada di dalam penelitian, batasan masalah yang memberikan batasan tentang penelitian tersebut, tujuan penelitian yang menjelaskan tujuan penulis meniliti perusahaan tersebut, manfaat penelitian yang berisi manfaat bagi perguruan tinggi, bagi perusahaan, dan bagi peniliti itu sendiri, dan yang terakhir di dalam bab pendahuluan yaitu sistematika penulisan yaitu penulis memberikan gambaran umum dari bab ke bab isi dari penulisan penelitian tersebut.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori, penjelasan terkait diskusi, dan teori terkait penelitian semuanya tercakup dalam bab ini. Dan pengetahuan untuk hipotesis ini berasal dari bahan referensi dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga membahas tentang populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, jenis dan sumber data, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, pengukuran variabel, instrumen dan metode pengumpulan data, serta analisis teknis.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab keempat memberikan ringkasan perusahaan, deskripsi data, serta analisis dan pembahasan temuan studi untuk mengevaluasi hipotesis yang disarankan.

5. BAB V KESIMPULAN dan SARAN

Dalam bab kesimpulan berisi jawaban dari masalah yang ditulis oleh penulis di dalam penelitian tersebut. Serta saran ditujukan pada pihak – pihak terkait didalam objek penelitian untuk memberikan masukan mengenai penelitian yang kurang yang berfungsi untuk membuat penelitian yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.