

# **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 (Jeniriana Nitjano, 2012) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Wyock dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2014) “Kualitas pelayanan merupakan sebagai tingkat keunggulan yang diinginkan dan usaha untuk mempertahankan kualitas untuk memenuhi keinginan 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. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan 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 pelanggan, hal ini juga berdampak erat dengan kelangsungan bertahannya atau bertumbuhnya suatu perusahaan. Jaminan bahwa layanan yang mereka peroleh adalah benar dapat diterima dan dilakukan oleh personil yang berkualifikasi atau ahli di bidangnya akan sangat memuaskan pelanggan. Ketika membandingkan efektivitas

dari barang atau jasa yang diinginkan (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. Andalan Pacific Samudra dalam memberikan pelayanan jasanya adalah untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan di perusahaan-perusahaan yang lain. Semakin banyak jumlah pelanggan yang mempergunakan jasa pelayanan PT. Andalan Pacific Samudra akan semakin menguntungkan perusahaan. Semakin banyak perusahaan yang menggunakan jasa PT. Andalan Pacific Samudra akan semakin besar peluang perusahaan meningkatkan keuntungan.

Salah satu ukuran bagi sebuah perusahaan untuk mencapai target pencapaian dari kinerja perusahaan yang telah ditetapkan merupakan bagian dari salah satu definisi dan pengertian *employee performance*. Hal ini karena *employee performance* merupakan hasil akhir dari job desk pekerjaan dan aktifitas kerja disuatu perusahaan yang dihasilkan oleh para karyawan (Mirza et al., 2021)

Dengan adanya kualitas dan harapan 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 kritik atau saran dalam pelayanan atau jasa yang diberikan oleh perusahaan, dan apabila konsumen merasa puas dengan suatu pelayanan, mereka akan kembali dengan menggunakan jasa kita. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan bagaimana pentingnya kualitas suatu pelayanan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan yang baik.

Citra perusahaan Menurut Adona (2013) adalah kesan suatu gambaran dari sebuah perusahaan di mata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman. Hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan melalui keberhasilan perusahaan dan riwayat perusahaan. Dengan demikian, citra suatu perusahaan merupakan representasi dari suatu lembaga dengan harapan mampu mendorong citra perusahaan yang positif.

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 perusahaan. Kualitas dan harapan customer menjadi hal yang berguna bagi perusahaan karena itu dapat mempengaruhi citra perusahaan. meningkatnya atau menurunnya customer sehingga dapat berpengaruh ke keuntungan perusahaan.

PT. Andalan Pacific Samudra merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang *freight forwarder*, perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang mendapat pengiriman dari luar negeri. Memahami adanya perusahaan competitor yang baru, perusahaan sigap dalam menentukan manajemennya untuk mengatur strategi agar tidak terjadi kalah saing, sehingga perusahaan bisa meningkatkan kualitasnya.

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. Salah satu parameter kinerja tersebut adalah menurunnya jumlah customer yang berkaitan dengan kenaikan keuntungan. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin menganalisis permasalahan yang terjadi pada PT. Andalan Pacific Samudra, Peneliti mengangkat tema dengan judul : “ Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Customer Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Andalan Pacific Samudra”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Andalan Pacific Samudra ?
2. Apakah Harapan Customer berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Andalan Pacific Samudra?

3. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT. Andalan Pacific Samudra ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Harapan Customer dan Citra Perusahaan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Andalan Pacific Samudra ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada pada rumusan masalah tersebut akan dibahas dengan ringkas dan tidak akan dibahas dengan lengkap, supaya 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 “ Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Customer Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Andalan Pacific Samudra”.

### **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 harapan customer berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui apakah citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harapan customer dan citra perusahaan berpengaruh simultan 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 penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan berfikir bagi mahasiswa, dosen atau yang lainnya, supaya dapat memberikan inovasi terbaru oleh pembaca yang ada di perusahaan.

### **2. Bagi Perusahaan**

Dengan hasil penelitian tersebut diharapkan agar perusahaan dapat menciptakan kualitas pelayanan, harapan customer dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT. Andalan Pacific Samudra. Serta bagi karyawan PT. Andalan Pacific Samudra supaya lebih semangat untuk melakukan pelayanan yang baik bagi semua customer.

### **3. Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapakan supaya menambah pengetahuan mengenai “ Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Customer Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Andalan Pacific Samudra”

## **1.6 Sistematika Penulisan**

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

### **1. BAB 1 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 meneliti perusahaan tersebut, manfaat peneliti yang berisi manfaat bagi perguruan tinggi, bagi perusahaan, dan bagi peneliti 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 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 PENUTUP**

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