

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dalam bidang jasa semakin lama semakin bertumbuh dengan pesat, perusahaan dituntut untuk berkembang lebih baik kedepannya. Untuk melakukan perkembangan suatu perusahaan harus perlunya inovasi salah satunya ialah dalam hal pelayananan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Dengan adanya pelayanan baik yang diberikan suatu perusahaan maka akan semakin diminati oleh pelanggan. Ini sangatlah penting dalam suatu perusahaan karena dengan pelayanan yang baik maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Selain itu perusahaan tidak boleh bangga atas pelayanan yang telah diberikan terhadap pelanggan, maka perlunya kualitas pelayanan yang semakin baik kedepannya.

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kepuasan pelanggan”. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki dampak pada loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan, dimana semakin loyal pelanggan semakin memiliki minat untuk memakai jasa pada perusahaan tersebut.

Loyalitas pelanggan menurut Tjiptono (2011) “Perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (bisa dikarenakan memang hanya satu-satunya merek yang tersedia, merek termurah dan sebagainya)”. Oleh karenanya banyak perusahaan yang berlomba-lomba memberikan pelayanan yang berkualitas khususnya perusahaan jasa pengiriman barang. Perusahaan tersebut tidak membedakan pelanggan satu dengan pelanggan yang lain dan berusaha memberikan yang terbaik.

Salah satu contoh perusahaan PT. Samudera Raya Jaya merupakan perusahaan *Tracking* yang melakukan pengiriman kargo barang ke seluruh wilayah Indonesia. Pada PT. Samudera Raya Jaya memiliki kotak suara untuk mengetahui hasil *survey* atas kepuasan pelanggan yang telah diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan ini memiliki beberapa faktor diantaranya mulai dari segi harga, kualitas produk yang ditawarkan hingga kemudahan yang didapatkan oleh pelanggan. Faktor ini diperlukan perusahaan untuk lebih baik perusahaan kedepannya dan dapat mengevaluasi perusahaan tersebut.

Dalam kepuasan pelanggan diisi sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki setiap perusahaan masing-masing. Adapun volume kepuasan pelanggan PT. Samudera Raya Jaya dari hasil *survey* kotak suara cenderung mengalami penurunan dalam 5 bulan terakhir. Total perhitungan volume kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1 Volume Kepuasan Pelanggan

Periode Januari - Mei 2020

No	Bulan	Jumlah

1.	Januari	35
2.	Februari	28
3.	Maret	25
4.	April	25
5.	Mei	23

Sumber : PT. Samudera Raya Jaya.

Secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel kepuasan pelanggan selama bulan Januari hingga Mei 2020 mengalami penurunan. Penurunan kepuasan pelanggan secara terus menerus dalam beberapa bulan terakhir menjadi faktor menurunnya loyalitas pelanggan PT. Samudera Raya Jaya.

Selain itu faktor kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan yang menurun juga dapat membuat loyalitas pelanggan menjadi kecil. Agar tidak terjadi penurunan secara terus menerus setiap bulannya pihak perusahaan harus mengkaji ulang penyebab-peyebabnya. Meningkatkan loyalitas pelanggan dibutuhkan untuk perkembangan suatu perusahaan agar berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan. Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun penelitian ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Samudera Raya Jaya”**.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap hasil yang di dapat dan loyalitas pelanggan di PT Samudera Raya Jaya pada periode bulan januari hingga mei 2020.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap hasil yang di dapat oleh PT Samudera Raya Jaya ?;
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap manajemen waktu saat pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Samudera Raya Jaya ?;
3. Apakah kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh dengan harga yang di berikan PT Samudera Raya Jaya ?.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan secara parsial terhadap pelayanan pelanggan di PT Samudera Raya Jaya;
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan dalam manajemen waktu saat pengiriman barang di PT Samudera Raya Jaya;
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap hasil yang di dapat PT Samudera Raya Jaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak– pihak yang bersangkutan dan berikut manfaat yang akan diperoleh :

1. Bagi Penulis :
 - a. Menambah pengetahuan dan kemampuan penulis dalam bidang penelitian, serta menambah wawasan penulis tentang penerapan ilmu baik secara teori maupun praktik;

- b. Untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap hasil di dapat.
2. Bagi Perusahaan :
 - a. Digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam mengayomi pelanggan;
 - b. Sebagai acuan perusahaan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dan hasil yang di dapat perusahaan.
 3. Bagi Pembaca :
 - a. Sebagai sarana pembaca untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap sumber informasi;
 - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika yang digunakan oleh penulis dikelompokkan menjadi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN.

Pendahuluan merupakan bab yang berisikan Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan dan Definisi Operasional.

BAB II LANDASAN TEORI.

Bab ini berisi tentang deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN.

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang terdiri atas jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.

Merupakan bab terpenting dalam penulisan skripsi. Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.

Merupakan bab yang berisikan tentang kesimpulan dan saran – saran bagi perusahaan.

1.7 Definisi Operasional

Untuk mendapatkan batasan istilah yang jelas pada variabel maka penulis memberikan gambaran pada definisi operasional sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan : nilai pelayanan untuk mengukur kepuasan pelayanan yang di berikan PT Samudera Raya Jaya terhadap pelanggan;
2. Menejemen waktu : nilai mutu layanan yang diberikan pada oleh PT Saamudera Raya Jaya untuk kepuasan pelanggan dan memberikan hasil yang memuaskan;
3. Loyalitas pelanggan : pemakaian jasa yang terus-menerus yang dilakukan oleh pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh PT Samudera Raya Jaya;
4. PT. Samudera Raya Jaya : perusahaan tracking yang melayani kargo konteiner dan *cargo* di seluruh indonesia.