

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut (Joewono dan Kubota, 2007) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dihasilkan dari pengukuran produk dan layanan sesuai dengan pengalaman pelanggan yang diterima sebelumnya serta menjadikan bahan evaluasi secara keseluruhan pada pengalaman pelanggan. Menurut (Faradina, 2016) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap pembeli, dimana alternatif yang dipilih setidaknya sama atau melebihi harapan pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa sistem pengendalian manajemen dapat digunakan sebagai alternatif tambahan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil survei oleh Dawi, et. al. (2018) mengemukakan kepuasan pelanggan adalah suatu situasi di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang diterimanya. Kepuasan pelanggan memiliki peran kunci dalam mempertahankan dan menarik daya minat beli pelanggan, meningkatkan kepercayaan dan persepsi atau penilaian perusahaan, serta meningkatkan penjualan. Perusahaan yang memahami apa yang diinginkan pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan dituntut untuk secara cermat memahami kebutuhan dan keinginan konsumen yang selalu berubah. Kepuasan pelanggan dalam menentukan dan memilih suatu produk juga tidak lepas dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atas produk atau jasa yang dihasilkan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Prihandoyo, 2019) Kualitas pelayanan adalah kesigapan dan kecepatan perusahaan dalam menanggapi persoalan yang dikeluhkan konsumen. Kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk sampai pada goals yang telah ditentukan yaitu memberikan pelayanan service dengan baik, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti, 2015) menyatakan bahwa kualitas dari produk merupakan hal

penting yang harus dicari dan diterapkan oleh setiap perusahaan jika menginginkan produksinya bersaing dipasar untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kualitas produk akan memberikan nilai sejauh mana produk yang ditawarkan memenuhi standar komoditas yang diharapkan oleh eksportir atau pengguna jasa. Kualitas produk yang tidak sesuai dengan perjanjian penawaran yang telah disampaikan oleh pemilik barang atau pada bagian industri produk, yang mana kesalahan yang terjadi yaitu barang tidak sesuai dengan grade yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Di sisi lain, kualitas produk juga merupakan faktor yang tak kalah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan pasti mengharapkan produk yang dibelinya memberikan kualitas yang baik, memenuhi standar komoditas, dan memberikan nilai tambah yang diinginkan. Produk yang tidak memenuhi harapan pengguna jasa dapat mengurangi kepuasan dan memicu keluhan serta klain pada produk tersebut.

Di dalam perusahaan industri jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam kepuasan pengguna jasa, yang mana pelanggan tidak hanya sekedar membeli barang atau mengirimkan barang, tetapi juga dengan bagaimana team memberikan pelayanan baik seperti menjaga komunikasi agar tidak adanya miss komunikasi, menjaga kegiatan selama perjalanan pada transportasi maupun pada cepatnya pengerjaan dokumen yang dilakukan. Kualitas pelayanan yang buruk sudah pasti dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna jasa yang akan berdampak pada penurunannya nilai suatu perusahaan dan menguranginya kepercayaan pengguna jasa. Oleh karena itu, penting untuk memahami hubungan antara kualitas pelayan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Dengan mempelajari hubungan ini, perusahaan dapat mengidentifikasi pada area mana yang perlu ditingkatkan kembali demi mencapai goals perusahaan. Selain itu penelitian ini juga memberikan wawasan yang berharga bagi pemilik perusahaan dan team dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk memenuhi harapan pengguna jasa dan meningkatkan keunggulan kompetitif di bidang freight forwarding.

PT. Untung Bersama Logistick merupakan perusahaan EMKL yang berfokus pada freight forwarder. Menurut Niantoro Sutrisno dan Dodit Saputra (2018), Freight Forwarder merupakan sebuah instansi yang bertujuan untuk memberikan

jasa pelayanan dengan pengurusannya atas seluruh kegiatan yang dibutuhkan untuk terlaksananya pengangkutan dan pengiriman barang dengan menggunakan multimoda transportasi seperti pengiriman laut, udara dan darat. Pada PT. Untung Bersama Logistick ini memiliki peran dalam mengurus dokumen-dokumen pendukung barang, penyelesaian tagihan serta memberikan kemudahan pada pengguna jasa demi memberikan service terbaik kepada pelanggan serta mengurus dalam pengeluaran kontainer mulai dari prosesnya kegiatan empty kontainer, kemudian dilakukannya proses muat barang di gudang lalu kontainer bisa masuk terminal dan termuat pada kapal yang telah ditentukan hingga barang tersebut bisa sampai di negeri tujuan dan diterima oleh pemilik barang. PT. Untung Bersama Logistick juga memiliki jaringan yang luas dan bekerja sama dengan pihak-pihak seperti pengangkut, bea cukai, karantina tumbuhan dan dinas perdagangan. Kegiatan tersebut, dilakukan oleh customer service dan beberapa pihak yang terkait.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan dua elemen kunci yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam berbagai industry. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dan persepsi setelah pembelian terhadap suatu produk. Penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan, dengan menunjukkan bahwa kedua faktor ini memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman dan loyalitas pelanggan. Dengan memperhatikan keragaman sumber yang dijadikan pedoman terdapat gap antar kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dari kutipan yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa pada teori behavior berfokus pada bagaimana lingkungan dan interaksispesifik dapat mempengaruhi perilaku pelanggan, termasuk keputusan pembelian dan loyalitas. Di sisi lain teori Serqual, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyediakan kerangka kerja yang lebih terstruktur untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator utama : bukti fisik, keandalan, ketangga(Tjiptono et al., 2012)(Sugiarsih Duki Saputri, 2019)pan, jaminan, dan empati. Yang mana teori ini memberikan alat yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengidentifikasikan kesenjangan antara

harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap hasil layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dan mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa *Freight Forwarding* Di PT. Untung Bersama Logistick Surabaya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *freight forwarding* di PT. Untung Bersama Logistick Surabaya ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *freight forwarding* di PT. Untung Bersama Logistick Surabaya ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa *freight forwarding* di PT. Untung Bersama Logistick Surabaya ?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini tetap berfokus, efisien dan mendalam maka penulis memahami permasalahan penelitian yang perlu diambil perlu adanya Batasan, yaitu dengan batasnya pada variabel “Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan pelanggan Jasa *Freight Forwarding*”. Kepuasan pengguna jasa dipilih karena mampu meningkatkankepuasan pengguna jasa serta memberikan dampak baik dan positif bagi perusahaan.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa *freight forwarding* pada PT. Untung Bersama Logistick Surabaya,

2. Untuk menguji dan menganalisis kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa *freight forwarding* pada PT. Untung Bersama Logistick Surabaya,
3. Untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa *freight forwarding* di PT. Untung Bersama Logistick Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini di harapkan agar bisa bermanfaat bagi semua pihak , dengan sebagai berikut :

1. Bagi sekolah Tinggi ilmu administrasi dan manajemen kepelabuhan (STIAMAK Barunawati Surabaya)
  - a. Membuka hubungan baik terhadap perusahaan dalam rangka menjaga hubungan antar mitra pendidikan (STIAMAK dengan Perusahaan),
  - b. Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan dan sebagai media publikasi bagi STIAMAK Barunawati Surabaya,
  - c. Memberikan referensi yang baru untuk STIAMAK Barunawati Surabaya dan bisa dijadikan bahan materi perkuliahan untuk mahasiswa/i khususnya pada jurusan atministrasi bisnis logistik.
2. Bagi Instansi yang terkait, sebagai berikut:
  - a) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan, yang mana hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan,
  - b) Penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam mencari pelang untuk mengembangkan bisnis serta mampu bertahan dalam banyaknya persaingan perusahaan freight forwarder.

### **1.6 Sistematika Pembahasan**

Dengan adanya sistematika pembahasan yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman pada setiap bab yang terdiri atas lima bab, yaitu :

**BAB I** : Pendahuluan

Dalam bab Pendahuluan yang berisi objek materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian serta manfaat dari dibuatnya penelitian ini.

**BAB II** : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini adalah yang berisi tinjauan pustaka yang meliputi penegertian variabel, indikator pada setiap variabel dan penelitian terdahulu dan hipotesis pada variabel

**BAB III** : Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian berisi tentang jenis dan rancangang penelitian, populasi dan sampel objek penelitian,

**BAB IV** : Penyajian Analisa dan Pembahasan

Penyajian Analisa dan pembahasan berisi tentang perincian dan penjelasan dari data yang telah diolah dalam penelitian ini.

**BAB V** : Penutup

Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.