

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa yang begitu pesat. Banyak peluang bisnis yang muncul dari sektor ini, demikian halnya kesempatan kerja banyak tercipta dari sektor jasa. Hal ini besar kemungkinan disebabkan oleh adanya peningkatan pengaruh sektor jasa dalam perekonomian. Saat ini berbagai bisnis jasa banyak di jumpai dalam kehidupan sehari-hari, salah satu contohnya adalah perusahaan jasa transportasi.

Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang, dan atau barang dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan alat angkutan bermotor maupun tidak bermotor melalui darat, air maupun udara dengan mendapat balas jasa. Dapat dikatakan jasa transportasi pada saat ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan bagi berbagai sendi kehidupan. Orang akan menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan angkutan umum guna mengantarkan dirinya kesuatu tempat tujuan, demikian pula perusahaan membutuhkan armada transportasi guna mendistribusikan barangnya dari gudang untuk dapat sampai kepada konsumen di pasar.

PT. Mitra Andalan Trans Anugerah merupakan salah satu badan usaha jasa transportasi yang bergerak pada transportasi laut, PT. Mitra Andalan Trans Anugerah terus mengembangkan karirnya sehingga semua pelanggannya merasa loyal dengan jasa yang ada sesuai dengan visi yang dimiliki.

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah kualitas pelayanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli produk atau memakai

jasa karena pelayanan yang baik. Tidak dipungkiri juga hal ini berlaku untuk semua pelaku atau badan usaha. Dengan strategi tersebut dapat dinilai mampu membuat suatu badan usaha atau perusahaan lebih diminati serta dapat dikenal oleh pelanggan. Terbukti sudah sangat banyak pelaku usaha yang menerapkan strategi tersebut mampu berkembang dan menjadi perusahaan yang maju. Jadi tidak menutup kemungkinan perusahaan jasa ataupun perusahaan produk barang dengan menerapkan salah satu strategi tersebut akan mampu menarik minat pelanggan lebih banyak.

Saat ini perusahaan ekspedisi sangatlah banyak bermunculan, oleh sebab itu perusahaan ekspedisi saat ini selain bersaing dalam hal harga juga bersaing dari segi pelayanan, karena banyak pelanggan atau pengguna jasa yang semakin tertarik dengan kualitas pelayanan, dengan pelayanan yang baik pelanggan atau pengguna jasa dapat merasa puas dan menimbulkan rasa loyal terhadap perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh sebab itu kualitas pelayanan sangat dibutuhkan dalam semua bidang usaha.

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kepuasan pelanggan”. Kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk mempertahankan pelanggan. Masa sudah seharusnya perusahaan-perusahaan pada dewasa ini memperhatikan kepuasan konsumen atau pelanggan.

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)”.

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian di PT. Mitra Andalan Trans Anugerah yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan nantinya penulis akan mengambil responden dari pelanggan. Sehingga penulis menyusun penelitian ini dengan

judul **“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT MITRA ANDALAN TRANS ANUGERAH”**.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada pengaruh kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mitra Andalan Trans Anugerah pada tahun 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 parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mitra Andalan Trans Anugerah ?;
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mitra Andalan Trans Anugerah ?;
3. Apakah kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mitra Andalan Trans Anugerah ?.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mitra Andalan Trans Anugerah;
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mitra Andalan Trans Anugerah;
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mitra Andalan Trans Anugerah.

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 loyalitas pelanggan.
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 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 deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN.

Bab ini berisi 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. Kepuasan pelanggan : nilai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan PT. Mitra Andalan Trans Anugerah;
2. Kualitas pelayanan : nilai mutu layanan yang diberikan pada pelanggan oleh PT. Mitra Andalan Trans Anugerah;
3. Loyalitas pelanggan : pemakaian jasa yang terus-menerus yang dilakukan oleh pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh PT. Mitra Andalan Trans Anugerah;
4. PT. Mitra Andalan Trans Anugerah : perusahaan ekspedisi muatan kapal laut yang melayani kargo kontainer.