

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman yang serba modern ini banyak sekali perusahaan yang bersaing khususnya dalam dunia bisnis, dimana perusahaan tersebut dituntut untuk menjadi yang paling unggul dengan perusahaan-perusahaan lainnya, tidak hanya bersaing dalam penjualan produk atau penawaran jasa saja, melainkan setiap perusahaan berlomba-lomba memberikan *servic* terbaik agar menarik perhatian pelanggan.

Semakin disadari bahwa pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan merupakan aspek utama untuk mempertahankan dan menunjukkan bahwa perusahaan tersebut mampu bertahan, bersaing dengan perusahaan lainnya. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) menyatakan bahwa definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri keistimewaan suatu produk, jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer perceived service quality*) merupakan penilaian menyeluruh atas kinerja suatu jasa dari sudut pandang konsumen.

Pentingnya kepercayaan bagi perusahaan karena sebuah perusahaan tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa adanya kepercayaan. Kepercayaan adalah hal yang sangat penting, khususnya bagi perusahaan-perusahaan penyedia jasa, karena mereka menjanjikan konsumennya atas pembelian produk yang tidak dapat dilihat (*invisible product*), di mana konsumen membayar sebelum merasakannya.

Keterkaitan antara kepuasan pelanggan, kualitas dan kepercayaan pelanggan, dimana setiap pelanggan akan merasa terpuaskan atas apa yang diberikan oleh pihak manajemen PT. JNE, dengan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa percaya, rasa aman serta rasa nyaman dalam melakukan pengiriman atau melakukan transaksi antar pelanggan dengan pihak perusahaan tersebut.

Menurut Tjiptono, (2005:387) menyatakan bahwa mempunyai pelanggan yang loyal merupakan tujuan dari perusahaan untuk mampu bertahan dalam persaingan, yang mana pelanggan yang loyal merupakan asset dari perusahaan.

Penilaian pelanggan terhadap sebuah perusahaan jasa penitipan kilat, sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Hal ini sangat penting bagi kelangsungan perusahaan. Tingginya kualitas yang dimiliki oleh perusahaan tercermin dari aspek pengguna jasa (pelanggan). Kualitas pelayanan sebagai suatu tindakan perusahaan pada para pelanggan melalui penyajian usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan dan harapan orang yang dilayani.

Manajemen perusahaan juga dituntut untuk selalu memperbaiki sistem dan kualitas pelayanan dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan pelanggan dan apa yang diinginkan pelanggan. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus berkerja keras memberikan penawaran yang baik pada pelanggan yang akan menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Dalam persaingan yang cukup ketat perusahaan yang menawarkan jasa pengiriman berlomba-lomba menarik empati pelanggan agar terus menggunakan jasa perusahaan tersebut, seperti halnya perusahaan pengiriman barang pada Perseroan Terbatas Jalur Nugraha Ekakurir (PT.JNE) Cabang Godean yang telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan.

Tidak hanya dalam pelayanan saja yang diperhatikan oleh PT. JNE ini melainkan keunggulan-keunggulan juga dapat membantu dalam memajukan PT. JNE seperti dalam bidang pengiriman barang yang cepat dan tepat waktu, memberikan vasilitas dalam pengepakan barang yang akan dikirim, memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan terhadap barang yang akan dikirim ketempat tujuan, serta memberikan layanan ONLINE untuk melacak pengiriman yang dapat dilihat dari web PT. JNE dengan memasukan kode ressi yang telah diberikan kepada pihak pelanggan.

PT. JNE telah berusaha memberikan pelayanan serta memenuhi unsur-unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan, namun Manajemen PT. JNE belum mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa PT. JNE. Apakah pelanggan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang saat

telah diberikan cukup kritis, sebelum melakukan penggunaan produk atau jasa. Berdasarkan latar belakang di tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul tentang **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA PERSEROAN TERBATAS JALUR NUGRAHA EKAKURIR (PT. JNE) Cabang Godean”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Godean?
2. Barapakah hasil perolehan yang di dapatkan dari kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D, pada diagram kartesius?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan tentang :

1. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pada Perseroan Terbatas Jalur Nugraha Ekakurir (PT.JNE) Cabang Godean.
2. Dimensi variabel kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang digunakan dalam penelitian ini adalah keandalan (*realibility*), responsif (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).
3. Obyek penelitian adalah pelanggan yang menggunakan jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Godean.

D. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Godean.

E. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada :

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat untuk bekal dalam bekerja dikemudian hari.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi pelayanan yang jauh lebih baik dan pihak manajemen dapat lebih memahami bahwa dengan pelayanan jasa yang baik akan membuat pelanggan merasa terpuaskan terhadap penawaran-penawaran yang di tawarkan oleh pihak perusahaan, dengan demikian pelayanan yang baik merupakan hal yang paling utama dalam memajukan perusahaan tersebut.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan, acuan serta refrensi bagi pembaca khususnya dalam pengetahuan dibidang pelayanan jasa.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis Validitas dan Reliabilitas
2. Analisis *Importance-Performance*
3. Uji Deskriptif (*Univariat*)

G. Sistemastika Penulis

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN :

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode analisis data dan sistematika dalam penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI :

Pada bab ini akan diuraikan tentang landasan teori yang berisi pengertian pemasaran, karakteristik pemasaran, strategi pemasaran, pengertian jasa, karakteristik jasa, Faktor yang Mempengaruhi kualitas jasa, Dimensi kualitas jasa, Dampak kualitas jasa, Pengertian Kepuasan, Harapan dan kepuasan pelanggan, Indikator kepuasan, Strategi kepuasan pelanggan, strategi saat pembelian dan strategi berkesinambungan, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Pengertian Perilaku pelanggan, Teori perilaku pelanggan, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku pelanggan, Pengertian Sikap, Komponen Sikap, Karakteristik Sikap, dan tinjauan pustaka mengenai penelitian yang dilakukan sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN :

Pada bab ini akan menjelaskan serta menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi (obyek) dan sampel penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, kuesioner, metode pengumpulan data, analisis validitas dan analisis reliabilitas serta model analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN :

Pada bab ini akan menjelaskan serta menguraikan mengenai hasil penelitian dan hasil pembahasan penelitian. Hasil penelitian berisi profil perusahaan pengiriman barang Perseroan Terbatas Jalur Nugraha Ekakurir (PT. JNE) Cabang Godean, karakteristik responden, uji validitas dan realibitas, analisis *Importance-Performance*. Pembahasan berisi karakteristik pelanggan atau responden Perseroan Terbatas Jalur Nugraha Ekakurir (PT. JNE) Cabang Godean, dan tingkat kepuasan dengan *analisis Importance Performance Analysis*.

BAB V PENUTUP :

Pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.