

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era sekarang ini pembangunan infrastruktur di kota-kota besar baik pada perusahaan swasta maupun perusahaan pemerintah semakin maju. Hal ini tentu mempengaruhi kebutuhan alat-alat berat didalam proyek kontruksi karena alat berat didalam sebuah proyek kontruksi memiliki peran yang sangat penting.

Dengan demikian kebutuhan alat-alat berat (excavator) membuat permintaan pasar semakin naik dan persaingan usaha dalam penyediaan alat-alat berat semakin ramai, melihat kondisi seperti itu persaingan usaha semakin bertambah dan untuk menghadapi persaingan tersebut perusahaan harus mempunyai strategi untuk mempertahankan pelanggannya. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah di tentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2006). Kualitas memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan, tidak hanya pelanggan yang merasakan kepuasan, namun perusahaan juga. Itu berarti perusahaan telah berhasil membuat pelanggan percaya dan nyaman dengan layanan yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut.

Pelanggan merupakan aset yang tidak bisa ternilai bagi sebuah usaha. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dalam sebuah usaha karena akan berdampak pada kelancaran bisnis perusahaan. Terciptanya kepuasan pelanggan

dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Pelanggan yang merasa puas akan jasa / produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa / produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan. Menurut Kotler (2003) “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dengan harapannya”. Pada umumnya harapan dari pelanggan merupakan perkiraan/keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila mereka membeli atau mengkonsumsinya suatu produk, kepuasan ini mendatangkan keuntungan karena biaya mendapatkan pelanggan baru lima kali lebih tinggi daripada mempertahankan yang sudah ada.

Faktor yang sangat menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Zeitham, Berry dan Parasuratman (2010) telah melakukan penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima karakteristik kualitas pelayanan itu adalah :

1. Tangibles (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Responsivevess (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. Empaty, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. Daya Kobelco Yogyakarta pada konsumen harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

PT Daya Kobelco CMI Yogyakarta merupakan sebuah perusahaan pemasaran dan pelayanan service alat berat Excavator yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Setiap tahunnya perusahaan juga menyebarkan kuisioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Daya Kobelco CMI. Oleh karena itu penulis memilih PT. Daya Kobelco CMI Yogyakarta sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan

manfaat bagi kemajuan PT. Daya Kobelco CMI dari hasil penelitian yang dilakukan. keadaan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta”**.

### **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan jasa dalam penelitian di bagi kedalam 5 dimensi yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.
2. Wilayah dalam penelitian ini dilakukan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta yang beralamat di Ruko sawit sari jalan Ringroad utara No.27, Condongcatur Sleman Yogyakarta.
3. Responden dalam penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan jasa dari PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

### **C. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
2. Bagaimana pengaruh Keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
3. Bagaimana pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

4. Bagaimana pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
5. Bagaimana pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta
7. Diantara variabel kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta
7. Untuk mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta..

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksana Kepuasan Pelanggan dalam hal ini PT. Daya Kobelco agar dapat meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.

##### 2. Teoritis

- a. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kepuasan pelanggan.
- b. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang skripsi ini, penulis sajikan uraian dari sistematika skripsi yang sudah ditetapkan berdasarkan pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan PT. Daya Kobelco Yogyakarta.

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan penelitian sajikan pada bagian pertama ini skripsi yang didalamnya merupakan uraian dari Latar Belakang serta Identifikasi Masalah, Membuat batasan Masalah, Perumusan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Kerangka Penulisan Skripsi.

**BAB II : LANDASAN PUSTAKA**

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis, Dalam bab ini berisi tentang, Landasan Teori yang menjadi dasar penelitian, Kerangka Pemikiran Penelitian dan Hipotesis Penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Menguraikan mengenai Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi tentang Lokasi dan Subjek Populasi/Sampel Penelitian, Metode sampling yang di tempuh, Variabel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Metode Analisis Data dan Kendala.

**BAB 1V : GAMBARAN UMUM**

Menguraikan Gambaran Umum. Dalam bab ini berisi tentang Nama Perusahaan dan Data Umum, Profil Perusahaan, Falsafah perusahaan, Sarana Prasarana Perusahaan dan Data Sumber Daya Manusia.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis penelitian dan pembahasan yang terpadu.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian yang dilakukan dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.