

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Dewasa ini dalam menyambut era perdagangan bebas, dapat dirasakan bahwa persaingan bisnis semakin ketat. Hal ini dapat diketahui dengan semakin banyaknya badan usaha baru yang didirikan. Badan usaha yang baru berdiri tentu ingin mendapatkan keuntungan, sehingga dapat mengembangkan usahanya. Namun untuk memperoleh keuntungan yang besar, badan usaha baru tersebut mengalami kesulitan, karena harus bersaing dengan badan usaha yang telah ada sebelumnya. Dalam persaingan yang ketat, setiap badan usaha menyadari bahwa konsumen merupakan bagian yang penting dan sangat menentukan bagi kelangsungan hidupnya. Badan usaha harus berusaha untuk mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan dan diharapkan konsumen, sehingga konsumen tidak mudah meninggalkan badan usaha dan beralih menjadi konsumen dari pesaing. Apabila semakin banyak konsumen yang beralih ke pesaing, maka badan usaha akan mengalami kerugian atau penurunan laba.

Saat ini, persaingan ketat dapat dilihat dari berbagai bidang usaha dan salah satunya adalah bidang usaha jasa angkutan, yang ditandai dengan makin banyaknya badan usaha jasa angkutan yang didirikan. Badan usaha jasa angkutan atau yang lebih dikenal dengan jasa ekspedisi, umumnya memberikan jasa untuk mengirimkan barang dari satu kota ke kota yang lain dan kebanyakan mempergunakan truk-truk yang besar sebagai sarana pengangkutannya. Di Surabaya, cukup banyak badan usaha yang bergerak di bidang jasa angkutan dan

persaingan usaha ini semakin beragam, antara lain di bidang usaha jasa pengangkutan kargo yaitu pengiriman barang dan binatang melalui udara dan usaha jasa pengangkutan peti kemas yaitu pengiriman barang melalui laut. Dengan semakin banyaknya badan usaha jasa angkutan yang didirikan, konsumen akan semakin selektif dalam memilih badan usaha jasa angkutan yang ada. Jika badan usaha yang ada mampu memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen, maka konsumen akan merasa puas terhadap badan usaha tersebut. Hal itu dapat menguntungkan bagi badan usaha tersebut sebab konsumen tidak akan beralih ke badan usaha yang lain, bahkan konsumen dapat memberikan informasi yang positif tentang badan usaha yang bersangkutan kepada siapa saja yang membutuhkan jasa angkutan.

PT SRI REJEKI merupakan salah satu dari badan usaha jasa angkutan yang ada di Surabaya. Akhir-akhir ini PT SRI REJEKI merasa khawatir karena cukup banyak konsumennya pindah ke badan usaha yang lain. Oleh karena itu, badan usaha jasa angkutan seperti PT SRI REJEKI harus selalu meningkatkan pelayanannya, sehingga tidak mengecewakan konsumennya. PT SRI REJEKI menyadari bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat penting untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Maka dari itu, badan usaha akan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya, sebab yang memegang peranan penting adalah konsumen yang secara langsung merasakan kualitas layanan dari badan usaha tersebut. Untuk meningkatkan kualitas layanan, tentunya badan usaha harus mengetahui variabel-variabel kualitas layanan yang meliputi tampilan fisik dari fasilitas (*Tangibles*), kemauan untuk menyediakan jasa yang cepat pada konsumen (*Assurance*) dan perhatian secara individu kepada konsumen (*Emphaty*) dalam

usahanya untuk mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah variabel-variabel kualitas layanan yang meliputi *Tangibles*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT SRI REJEKI dan diantara variabel-variabel kualitas layanan tersebut manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen PT SRI REJEKI.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut diatas maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variabel-variabel kualitas layanan yaitu *Tangibles*, *Assurance* dan *Emphaty* secara bersama-sama maupun parsial mempengaruhi kepuasan konsumen PT SRI REJEKI di Surabaya ?
2. Diantara variabel-variabel kualitas layanan tersebut, variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen PT SRI REJEKI di Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel kualitas layanan secara serempak mempengaruhi kepuasan konsumen PT SRI REJEKI di Surabaya.

2. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui diantara variabel-variabel kualitas layanan tersebut, manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen PT SRI REJEKI di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Badan Usaha

Diharapkan hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi PT SRI REJEKI dalam usaha meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan penerapan dari ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk menambah pengetahuan dan sebagai tambahan referensi bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

1.5. Sistematika Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini dibahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik bagi perusahaan, bagi penulis maupun bagi pihak lain, dan sistematika skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Tinjauan kepustakaan ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang meliputi definisi kualitas, definisi jasa, definisi kualitas layanan, variabel-variabel kualitas layanan, pengertian kepuasan konsumen, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, hipotesis, dan model analisis.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi tentang desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, pengukuran data, alat dan metode pengumpulan data, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik pengambilan data, teknik analisis data, serta prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis dan pembahasan menguraikan gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini sebagai penutup yang ditarik simpulan dan saran bagi perusahaan untuk membantu perusahaan dalam memecahkan masalah yang dihadapi saat ini.