

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis dalam bidang jasa khususnya dalam dunia perbankan, semakin mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya pertumbuhan ekonomi di suatu negara. Hal ini dinyatakan oleh Tumbel (2016), yang menyatakan banyak bank-bank swasta maupun lokal yang berdiri di suatu negara yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat. Persaingan di bidang perbankan juga semakin banyak, terutama dalam mendapatkan *customer* atau pelanggan. Agar dapat bersaing, bank harus mempunyai citra dan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Firliana et al., 2016). Banyaknya persaingan dalam dunia perbankan, membuat bank harus mampu untuk bersaing dalam mendapatkan pelanggan dengan memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Salah satu faktor penting untuk kemajuan bisnis dalam bidang jasa adalah kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan pelanggan akan membawa pengaruh positif bagi perusahaan terutama di bidang jasa. Janahi & AlMubarak (2017) menyatakan jika pelanggan yang puas akan berdampak positif pada perkembangan bisnis dan juga menambah keuntungan bisnis. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, Kotler & Keller (2006) berpendapat jika kepuasan pelanggan akan tercapai apabila perusahaan mampu memenuhi harapan dan keinginan yang dibutuhkan oleh *customer*. Kepuasan pelanggan akan membawa pengaruh pada loyalitas pelanggan, seperti pernyataan dari Bolang et al. (2015) yang menyatakan jika seorang pelanggan akan bertahan dalam waktu yang lama apabila sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh produk atau jasa. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan di bidang jasa.

Beberapa penelitian dilakukan untuk menemukan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Murugiah & Akgam (2015) yang menyatakan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, loyalitas pelanggan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga di dukung oleh penelitian Koduah & Farley (2015) yang melakukan pengujian dengan model SERVQUAL untuk menemukan hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Fernos & Putra (2019) yang menggunakan dimensi kualitas pelayanan *tangibles, empathy, reliability, responsiveness*, dan *assurance* juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Studi literatur ini, akan mengidentifikasi perbedaan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di bank dengan metode *content analysis*. Menurut Bloor & Wood dalam Vaismoradi et al. (2013) *content analysis* bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik dokumen dengan memeriksa siapa mengatakan apa, kepada siapa, dan dengan efek apa. Pada studi literatur ini akan menggunakan penelitian yang berupa *case study* dan kemudian di-*review* menggunakan metode *content analysis*. Tujuan dari studi literatur ini akan mengetahui perbedaan faktor-faktor pendukung kepuasan pelanggan pada sektor perbankan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana perbedaan faktor pendukung kepuasan pelanggan di sektor perbankan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor pendukung kepuasan pelanggan di sektor perbankan.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai dasar dari penulisan penelitian dilakukan, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan garis besar sistematika penulisan.

BAB II DASAR TEORI

Bab ini menjabarkan mengenai dasar teori yang digunakan untuk menganalisis masalah dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai langkah-langkah yang dilakukan, mulai dari pemilihan topik, pemilihan jurnal, melakukan analisis, lalu menarik kesimpulan.

BAB IV PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Bab ini membahas mengenai identifikasi masalah yang terjadi dalam penelitian, menjelaskan mengenai temuan yang ada dalam penelitian, menganalisis, dan menguraikan masalah yang dibahas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan sebagai jawaban dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, serta berisi saran yang berguna bagi peneliti selanjutnya.