

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di jaman modernisasi ini, persaingan dalam dunia usaha penuh tantangan. Persaingan ini menjadikan para pembisnis untuk dapat mengoptimalkan kinerja perusahaannya supaya tetap berkompetisi di lingkup bisnis. Guna meraih kemenangan, pelaku usaha diwajibkan mampu memaksimalkan kepuasan konsumen, misalnya dengan menawarkan produk yang jauh lebih berkualitas. Produk yang kualitasnya rendah, berharga tinggi, dan proses pengiriman barang yang lambat dapat membuat konsumen merasa tidak terpuaskan, meskipun dengan level kepuasan yang berbeda. Sementara itu, bisnis terus berusaha untuk belajar dan memahami keperluan, harapan konsumen. Mengetahui keperluan, kemauan, serta permintaan konsumen bisa memberi informasi penting bagi bisnis guna merencanakan strategi pemasaran untuk menghasilkan kepuasan konsumen.

PT Advance Chemical Treatment di Batam merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan arus yang disebut plating untuk melapisi suatu logam dengan logam lain untuk meningkatkan atau memperindah kualitas permukaan benda. Misalnya, Anda dapat membuat objek Anda lebih tahan korosi, lebih estetik, lebih tahan aus, lebih tahan lama, dan kualitas unggul lainnya. Dalam persaingan bisnis yang ketat ini, prioritas utama yang wajib ditonjolkan oleh penyedia jasa ialah kepuasan *customer* untuk mampu berkelanjutan, bersaing serta menguasai kondisi pasar. Demikian pula, ada berbagai hal yang menjadi

perhatian khusus guna memuaskan konsumen. Singkatnya, ini adalah masalah kualitas layanan dengan PT Advance Chemical Treatment.

Masalah kualitas pelayanan yang terjadi pada PT Advance Chemical Treatment yaitu kualitas pelayanan yang diberikan tidak profesional, jasa yang diberikan tidak selesai tepat waktu dan hasil dari jasa plating yang diberikan tidak sesuai harapan. Hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya penurunan kepuasan konsumen terhadap PT Advance Chemical. Hasil akhir dari pelayanan yang baik ialah menanggulangi komplain dan membangun loyalitas konsumen. Keluhan konsumen atau berpindahnya konsumen disebabkan oleh ketidak tepatan pemberian layanan ataupun cara yang dipakai perseroan guna menanggapi *customer*.

**Tabel 1.1 Data Komplain Kualitas Pelayanan Periode Juni 2020 – Mei 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Komplain Kualitas Pelayanan</b>	<b>Persentase Jumlah Komplain</b>
Juni	12	6.28%
Juli	13	6.80%
Agustus	15	7.85%
September	14	7.32%
Oktober	18	9.42%
November	13	6.80%
Desember	21	10.99%
Januari	14	7.32%
Februari	19	9.94%
Maret	16	8.37%
April	17	8.90%
Mei	19	9.94%
Total	191	99.93%

**Sumber :** PT Advance Chemical Treatment

Pada tabel 1.1 data komplain kualitas pelayanan pada PT Advance Chemical Treatment pada bulan Juni jumlah komplain sebanyak 12 dan persentase sebesar

6,28%, pada bulan Juli jumlah komplain sebesar 13 dan persentase sebanyak 6,80%, pada bulan Agustus jumlah komplain sebesar 15 dan persentase sebanyak 7,85%, pada bulan September jumlah komplain sebesar 14 dan persentase sebanyak 7,32%, pada bulan Oktober jumlah komplain sebesar 18 dan persentase sebanyak 9,42%, pada bulan November jumlah komplain sebesar 13 dan persentase sebanyak 6,80%, pada bulan Desember jumlah komplain sebesar 21 dan persentase sebanyak 10,99%, pada bulan Januari jumlah komplain sebesar 14 dan persentase sebanyak 7,32%, pada bulan Februari jumlah komplain yakni 19 serta persentase sebesar 9,94%, pada bulan Maret jumlah komplain yakni 16 serta persentase sebesar 8,37%, pada bulan April jumlah komplain sebanyak 17 dan persentase sebesar 8,90%, dan pada bulan Mei jumlah komplain sebanyak 19 dan persentase sebesar 9,94%. Dari penjelasan diatas, Jumlah komplain pada PT Advance Chemical Treatment dari bulan Juni 2020 – Mei 2021 totalnya 191.

**Tabel 1.2 Data Promosi Periode Juni 2020 – Mei 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Promosi yang Dilakukan</b>		
	Media sosial di Facebook ataupun Media Sosial lainnya	Mendistribusikan brosur Brosur	Meninggalkan Nomor Telepon yang mampu Dihubungi
Juni	0	9	15
Juli	0	7	13
Agustus	0	5	19
September	0	6	11
Oktober	0	4	16
November	0	12	14
Desember	0	5	12
Januari	0	6	18
Februari	0	8	10
Maret	0	4	12

April	0	10	17
Mei	0	7	13

**Sumber :** PT Advance Chemical Treatment

Dari tabel terlihat bentuk promosi yang dilakukan PT Advance Chemical Treatment dibulan Juni media sosial 0 kali menyebarkan brosur brosur 9 kali meninggalkan nomor telepon 15 orang, Juli media sosial 0 kali penyebaran brosur 7 kali menitipkan nomor telepon 13 orang, Agustus media sosial 0 kali pemberian brosur 5 kali mencantumkan nomor telepon 19 orang, September media sosial 0 kali menyampaikan brosur 6 kali menitipkan nomor telepon 11 orang, Oktober media sosial 0 kali pembagian brosur 4 kali pengutipan nomor telepon 16 orang, November media sosial 0 kali pembagian brosur 12 kali didapatkan nomor telepon 14 orang, Desember media sosial 0 kali penyampaian brosur 5 kali menitipkan nomor telepon 12 orang, Januari media sosial 0 kali penyerahan brosur 6 kali pengambilan nomor telepon 18 orang, Februari media sosial 0 kali penyaluran brosur 8 kali pemungukatan nomor telepon 10 orang, Maret media sosial 0 kali pemanfaatan brosur 4 kali meninggalkan nomor telepon 12 orang, April media sosial 0 kali diebarkan brosur 10 kali dititipkan nomor telepon 17 orang, Mei media sosial 0 kali pensodoran brosur 7 kali pencapaian nomor telepon 13 orang, pencatatan data yang dilampirkan promosi PT. Advance Chemical Treatment pemangkasan oleh perusahaan menjadikan konsumen tidak merasa puas dengan barang perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti bermaksudkan untuk mengkaji lebih dalam tentang kepuasan konsumen, utamanya konsumen yang melaksanakan pembelian pada PT Advance Chemical Treatment. Maka penelitian tertarik

melaksanakan studi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT ADVANCE CHEMICAL TREATMENT DI KOTA BATAM”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai pemaparan terkait, terdapat masalah yang bisa diidentifikasi berikut:

1. Kualitas pelayanan PT Advance Chemical Treatment belum sesuai harapan akibatnya jumlah komplain terus bertambah setiap bulannya.
2. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh PT Advance Chemical Treatment dalam media sosial, pembagian brosur maupun meninggalkan nomor telepon yang dapat dihubungi kepada badan usaha/konsumen.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari pemaparan terkait, permasalahan penelitian yang akan peneliti laksanakan dibatasi dengan :

1. Penelitian di adakan di PT. Advance Chemical Treatment Batam.
2. Penelitian dilakukan terhadap konsumen PT Advance Chemical Treatment di Kota Batam, permasalahan terjadi di bagian Departemen Pemasaran.
3. Responden konsumen PT Advance Chemical Treatment di Kota Batam.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari pemaparan terkait, persoalan yang dirumuskan yakni :

1. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Advance Chemical Treatment ?
2. Apakah ada pengaruh Promosi pada Kepuasan Konsumen Advance Chemical Treatment ?

3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi pada Kepuasan Konsumen pada Advance Chemical Treatment ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun penulis melaksanakan studi di PT Advance Chemical Treatment yakni untuk mengetahui :

1. Dampak Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen PT Advance Chemical Treatment.
2. Dampak Promosi pada Kepuasan Konsumen PT Advance Chemical Treatment.
3. Dampak Kualitas Pelayanan dan Promosi pada Kepuasan Konsumen PT Advance Chemical Treatment.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Studi terkait Pengaruh Kualitas Layanan serta promosi pada kepuasan konsumen di PT Advance Chemical Treatment bermanfaat guna:

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Catatan ini bisa menaikkan ilmu guna seluruh mahasiswa sebagai pengetahuan maupun bahan masukan. Disamping itu, bisa dijadikan acuan serta sumber bacaan guna memperoleh informasi mengenai kepuasan, kualitas layanan dan promosi.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Manfaat uraian secara khusus PT Advance Chemical Treatment adalah memberikan informasi tentang bagaimana kualitas layana, dan promosi memengaruhi kepuasan konsumen.

#### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini ialah kesempatan guna mengembangkan dan mengimplementasikan pengetahuan tentang pengaruh kualitas layanan serta promosi mempengaruhi kepuasan konsumen PT Advance Chemical Treatment.

#### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bisa dijadikan referensi pengetahuan ataupun pada penelitian lain di bidang pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

#### **4. Universitas Putera Batam**

Dapat dijadikan bahan acuan untuk peneliti dan menjadi bahan pertimbangan bagi Universitas Putera Batam.