

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kompetisi sangat berkaitan dengan kemajuan Teknologi modern dan pendidikan. Hal ini mampu mempengaruhi dunia pemasaran. Khususnya di bidang jasa yang dimana seharusnya di terapkan bukan khusus kepentingan bagi para pihak produsen, melainkan juga harus mampu melihat kondisi keperluan bagi pihak konsumen atau pelanggan ada syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan guna supaya bisa memperoleh kesuksesan dalam menghadapi kompetitornya, yaitu mampu berusaha memenuhi tujuan agar selalu dapat menahan dan menciptakan kepuasan pelanggan. Misalnya, berbagai pengetahuan tentang perubahan format informasi yang saat ini menjadi sorotan dan masalah pemasaran. Ketika sebuah perusahaan merespon dengan cepat untuk belajar tentang perubahan ini, perusahaan dapat dengan cepat menerapkan strategi untuk memenangkan persaingan. Kemampuan memenangkan persaingan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menerapkan teknologi yang tidak dapat dipisahkan dari bisnis.

Teknik perusahaan untuk bersaing dalam konsep pelayanan ialah menerapkan dan mengunggulkan mutu pelayanan. dalam konsep pelayanan hal ini akan berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan. Keinginan kuat konsumen akan kualitas pelayanan. Peralatan yang memadai, pelayanan prima, kenyamanan, keamanan, ketenangan, dan hasil yang sangat memuaskan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk merencanakan bagaimana kualitas layanan yang tepat dalam gerakan modern saat ini untuk kelangsungan masa depan. Kualitas pelayanan

yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan para pembeli. Oleh karena itu, kualitas pelayanan mempengaruhi ekspektasi pelanggan. Peneliti (Rahman & Sitio, 2020) memaparkan apabila mutu pelayanan memiliki tingkatan yang baik dan mendukung dalam mewujudkan harapan pelanggan. Ada lima aspek mutu pelayanan yang terdapat dalam sebuah perusahaan: kehandalan, kekonkritan, daya tanggap, keamanan dan empati.

Promosi juga menjadi patokan suatu perusahaan guna untuk menaikkan tingkat keuntungan perusahaan. Adapun cara yang menjadi patokan guna mencapai keuntungan suatu perusahaan yaitu harus juga dapat menerapkan promosi yang baik. Pergerakan yang mengacu kepada calon konsumen atau pelanggan guna agar terjadinya pembelian. Hal ini dikatakan sebagai promosi. Beberapa contoh dapat dibagi menjadi implementasi promosi, termasuk Pengurangan harga sementara karena kupon, potongan harga, promosi undian, (Dewa, 2018) menjelaskan bahwa menerapkan Promosi akan memberi insentif kepada customer dan meyakinkan produsen untuk memanfaatkan sepenuhnya keuntungan yang tidak memuaskan pelanggan mereka. Promosi juga dapat mendorong pelanggan untuk membeli produk baru dan berdampak pada peningkatan penjualan di dalam perusahaan.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat sentimen pelanggan ketika membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan (Purwati & Cutan, 2020) Kinerja menunjukkan pada mutu pelayanan merupakan adaptasi dan tingkat keterampilan. Karyawan hingga konsumen yang memiliki beberapa faktor yang dapat dimasukkan, dari keseluruhan fitur dan layanan produk yang tersedia, dari

keseluruhan kebutuhan dan harapan yang diminati konsumen, yaitu bukti langsung. Perusahaan akan memberi jaminan seperti pengiriman yang cepat, responsif dan keandalan sehingga hal ini tidak akan membuat pelanggan kecewa. Apabila kinerja perusahaan bagus dan mewujudkan ekspektasi dan harapan pelanggan maka hal ini akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan sangatlah dibutuhkan bagi suatu perusahaan, karena dapat menciptakan prinsip dan loyalitas bagi jasa maupun produk yang di terima. Pelanggan akan merespon dan berbelanja dengan cara datang berkali-kali keperusahaan, karena sudah tertanamnya kepercayaan dan respon pelayanan yang bagus dari piha produsen. Dikuatkan dengan pendapat ahli yaitu: Kepuasan pelanggan merupakan dasar penting yang harus diutamakan dan diperhatikan didalam perusahaan, Kepuasan dapat digambarkan sebagai ekspresi kegembiraan, kepuasan, atau perasaan senang karena Anda menggunakan atau menggunakan produk atau layanan yang sesuai dengan keinginan Anda.(Nazarudin, Luh, Sayang, Putu, & Jana, 2019)

Sun Bread memiliki nama lain yang familiar dimasyarakat yaitu New Sun Bread adalah salah satu toko roti *modern* yang di mana New Sun Bread ini pertama kali didirikan tahun 2007 di kota Batam pusatnya di Nagoya Hill. Dan saat ini New Sun Bread sudah memiliki 14 cabang toko di kota batam, salah satunya di Tunas Bizpark- KDA Batam Centre yang menjadi objek penelitian bagi peneliti saat ini. Selain dikenal sebagai toko roti New Sun Bread juga menyediakan makanan siap saji contohnya : nasi goreng, mie goreng, ayam goreng dll, juga saat ini memiliki menu western yang di resmikan sejak tanggal 17 april

2016, tujuannya agar dapat selalu memberikan cita rasa yang berbeda guna untuk memanjakan para pelanggannya dengan menu-menu baru tersebut.

New Sun Bread saat dalam menjalankan usahanya tentu bersaing dengan para kompetitor lainnya, yang dimana juga selalu memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya. Dengan demikian agar dapat untuk mempertahankan pelanggan guna untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

**Tabel 1.1** Data komplain kualitas pelayanan melalui sosial media di New Sun Bread, KDA Batam centre periode Desember 2020 – Maret 2021

No	Bulan	Jumlah Komplain Pelanggan
1	Desember	4 Orang
2	Januari	6 Orang
3	Februari	5 Orang
4	Maret	7 Orang

**Sumber :** New Sun Bread Batam centre,2020-2021

Berdasarkan data penjualan roti di New Sun Bread berdasarkan bulan Oktober 2020 – Maret 2021 maka dapat dipahami dari tabel 1.2 berikut:

**Tabel 1.2** Data Penjualan Pada Bulan Desember 2020 – Maret 2021

Nama Produk	Jumlah Penjualan			
	September	Oktober	November	Desember
Tart slice	10264 Pcs	1422 Pcs	1339 Pcs	1245 Pcs
Egg tart	12411 Pcs	795 Pcs	580 Pcs	458 Pcs
Brownies	678 Pcs	557 Pcs	464 Pcs	461 Pcs
Abon gulung	843 Pcs	567 Pcs	412 Pcs	399 Pcs
Bolu gulung	504 Pcs	433 Pcs	394 Pcs	377 Pcs

**Sumber :** New Sun Bread 2020-2021

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diperhatikan bahwa komplain pelanggan bulan Oktober 2020 – Maret 2021 terus meningkat, maka hal tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam periode tersebut komplain pelanggan selalu meningkat dan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dalam menerima jasa. Ini dikarenakan lemahnya promosi dan pelayanan optimal yang diberikan kepada pelanggan.

Promosi adalah termasuk satu hal bagian yang amat penting di dalam dunia pemasaran. Manfaat dari kegiatan promosi yang dilakukan suatu perusahaan yaitu memaparkan informasi, mengajak dan membujuk serta mendorong pelanggan agar turut berpartisipasi guna memakai dan membeli layanan maupun barang yang dipasarkan oleh suatu perusahaan. Mendorong orang lain atau sebuah organisasi agar bisa membuat tindakan yang menghasilkan perubahan di dalam pemasaran. Maka demikian di perlukan hadirnya cara pemasaran seperti dengan menetapkan adanya bauran promosi yang sangat tepat supaya tujuan suatu perusahaan bisa terpenuhi. Agar dapat menarik perhatian pelanggan guna untuk meningkatkan pembelanjaan perusahaan maka harus melakukan cara pemasaran yang baik dan mampu memenuhi sasaran persis dengan adanya situasi pasar pada saat ini atau yang sedang terjadi dimasa sekarang. Pencapaian suatu strategi pemasaran didorong oleh berbagai poin, namun salah satu dari poin tersebut adalah memilah promosi yang bagus untuk menjual produk atau layanan yang mampu menciptakan kepuasan customer pada output yang terdapat di suatu perusahaan. Pernyataan ini dibantu oleh (Setiawan et al., 2020) yang

menyimpulkan usaha promosi memiliki dampak Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan.

New Sun Bread harus mampu bersaing, dengan para kompetitornya dengan cara, mempersiapkan strategi yang cukup dan selalu menciptakan inovasi baru dalam pemilihan dan pembuatan produk yang akan dipasarkan, karena saat ini semakin banyaknya produk yang ada dipasaran sehingga membuat para pelanggan bingung dan lebih teliti lagi dalam menjatuhkan pilihanya dalam melakukan pembelian suatu produk, di akibatkan para pelanggan memiliki pilihan yang sangat banyak. Maka dari itu penulis sangat tertarik mengambil judul dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di New Sun Bread Batam”**.

## **1.2 .Identifikasi Masalah**

Dari hasil pemaparan latar belakang, maka diperoleh berbagai jenis masalah yang sering timbul dari ketidak puasan Costumer terhadap New Sun Bread. Kemungkinan dari segi kualitas pelayanan ataupun promosi yang dikerjakan.

1. *Costumer service* yang tidak bersikap baik dan kurang memberikan senyuman ketika melakukan pekerjaannya saat melayani costumer.
2. Iklan dan promosi yang tidak tercapai maksimal secara keseluruhannya
3. Mutu pelayanan dan promosi yang dilakukan kurang maksimal sehingga membuat pelanggan kurang merasa puas dengan pelayanan yang diterima pelanggan

### **1.3. Batasan masalah**

Seperti dijelaskan di atas, layanan dan promosi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika pelayanan dan promosi dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan senang atas produk maupun layanan dan mengapresiasi perusahaan yang mereka kunjungi. Batasan masalah bertujuan memperkecil lingkup supaya permasalahan dapat terkendalikan maka dari itu penulis membatasi penelitian ini hanya sesuai dengan judul penelitian ialah “Pengaruh Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada New Sun Bread Kda Batam Centre”. Penelitian ini terbatas akan:

1. Pembatasan dalam penelitian terdapat dua variable independent, pelayanan (X1) dan promosi (X2) dan satu variable dependen, kepuasan pelanggan (Y1)
2. Penelitian dilakukan kepada pelanggan di New Sun Bread KDA Batam Centre.

### **1.4. Rumusan masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang dan pembatasan masalah maka peneliti dapat rumuskan beberapa hal yaitu;

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di New Sun Bread Batam?
2. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di New Sun Bread Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di New Sun Bread Batam?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menentukan pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan
2. Menentukan pengaruh promosi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan
3. Menentukan kualitas layanan dan pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan

### **1.6. Manfaat**

Dalam suatu penelitian, penting untuk memperhatikan adanya manfaat dari penelitian tersebut. Penulis memiliki ambisi dari penelitian ini untuk dapat berbagi manfaat secara teoritis atau menggunakan efisiensi sebagai berikut: Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat dari berbagai aspek, yakni:

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

menambah kajian informasi serta bahan tentang ilmu manajemen terkhusus buat masalah mutu promosi serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan guna buat bahan tambahan bagi peneliti lainnya yang bertujuan meneliti dengan masalah yg persis dengan penelitian yg dilakukan peneliti waktu ini

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Universitas Putra Batam

Guna untuk dibuat sebagai Informasi tambahan, tautan, atau keputusan yang selanjutnya memengaruhi kualitas layanan dan promosi di waktu yang akan datang



2. Bagi peneliti lain.

Penelitian ini guba agar mampu atau bisa memberikan solusi kedepannya yang dapat dimanfaatkan untuk awal memprosesan penelitian dan menghasilkan atau berguna untuk salah satu bahan referensi penelitian di kemudian waktu.