

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiringnya dengan perkembangan zaman, dunia bisnis terdapat beberapa pengaruh terhadap kemajuannya sebuah perusahaan seperti : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Pertama, Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat. Kedua, Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan atau respon dari seorang konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang telah dikonsumsi atau setelah penggunaan dan kemudian membandingkan antara layanan atau hasil yang diterima itu harus sesuai harapan konsumen. Sedangkan ketiga, Loyalitas pelanggan adalah sikap konsumen terhadap suatu produk/merek yang diwujudkan dengan membeli terus menerus produk yang sama sepanjang waktu yang merupakan hasil dari pembelajaran dimana produk dapat memuaskan kebutuhannya.

Kualitas Pelayanan kepada pelanggan maupun Kepuasan Pelanggan pada pelayanan perusahaan untuk menciptakan Loyalitas pelanggan pada perusahaan

tersebut. Para eksekutif pemasaran harus dapat mengembangkan konsep pemasaran yang berorientasi pada konsumen. Mereka harus dapat memenuhi permintaan konsumen tentang pelayanan yang lebih baik yang diberikan dan kepuasan serta menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Perusahaan membutuhkan sebuah strategi agar dapat memenangkan persaingan dalam merebut sebuah pasar dibutuhkan analisis perilaku konsumen untuk mengetahui sejauh mana tingkat kebutuhan, keinginan dan kepuasan konsumen terhadap pemilihan sebuah produk. Analisis perilaku dan kepuasan konsumen sangat diperlukan, mengingat keberhasilan suatu usaha bukan dibutuhkan oleh produsen saja, tetapi justru dikehendaki oleh konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang.

Pada perubahan kondisi lingkungan persaingan dapat mengakibatkan perubahan perilaku konsumen, pendapatan masyarakat dengan perlahan-lahan semakin meningkat, perkembangan pendidikan, kemajuan teknologi, pengaruh hubungan sosial yang semakin luas adalah beberapa faktor yang memungkinkan terjadinya perubahan perilaku konsumen.

Alasan saya mengambil judul penelitian ini adalah dikarenakan terjadi masalah dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan , terjadinya kurang puasnya pelanggan maupun tingkat loyalitas pada PT Asia Panganindo Jaya.

PT Asia Panganindo Jaya adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang supplier makanan dengan kata lain memberikan jasa kepada konsumen yang membutuhkan keperluan untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. PT Asia Panganindo Jaya berdiri sejak tahun 2002 sampai kini berarti sudah 14 tahun. Perusahaan tersebut berdiri sebagai supplier makanan kepada Hotel dan Restaurant, Kapal dan Pelayanan laut dengan kantor pusat yang terdapat di Batam-Indonesia. Saat ini perusahaan sudah memperluas pelayanan untuk Jakarta, Surabaya, Karimun dan Singapura. Perusahaan selalu dalam komitmen dalam memberikan kepuasan, untuk memberikan semua perhatian untuk pertanyaan apa saja atau penyelidikan tentang pelayanan perusahaan dan menangani semua kebutuhan dengan penuh tanggung jawab. Perusahaan telah bersedia untuk melayani anda, perusahaan anda dan kapal anda dengan kualitas yang baik, tingkat harga yang kompetitif dan membantu untuk menyediakan kebutuhan yang standar dengan 24 jam pelayanan.

PT Asia Panganindo Jaya juga mempunyai fasilitas yaitu:

1. *Large Cold Storage*

Perusahaan dilengkapi dengan tempat gudang beku dengan ukuran besar yang dapat menyimpan makanan beku impor yang melebihi kapasitas 300 tons dan perusahaan memiliki stok cukup untuk jumlah yang besar. Untuk tetap menjaga kualitas makanan perlu dilakukan manajemen penyimpanan yang baik dengan dikendalikan dan diawasi dengan baik untuk dapat memenuhi permintaan

pelanggan. Persediaan yang disimpan seperti :*Beef meat, Fish, Chicken, lamb, squid, etc.*

2. *Dry Store*

Gudang kering merupakan bagian yang cukup penting dalam fasilitas perusahaan untuk menyimpan makanan kering yang bisa digunakan kapan saja dalam kasus permintaan mendadak. Perusahaan juga memiliki persediaan bahan baku maupun makanan untuk berbagai suku kapal. Persediaan yang disimpan seperti: *Rice Import, Juice import, jam import, coffee import, etc.*

3. *Chiller*

Perusahaan juga memiliki gudang pendingin yang menyimpan barang yang dingin impor maupun local. Untuk tetap menjaga kualitas yang baik, perlu dilakukan pengecekan suhu agar tidak terlalu tinggi dan terlalu rendah. Persediaan yang disimpan seperti: *Cheese import, fruit import, vegetable import, milk import, butter import, etc.*

Sumber daya manusia perusahaan biasa memberikan pelayanan terbaik yang telah memilih perusahaan PT Asia Panganindo Jaya untuk mensupply kebutuhan konsumen dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen agar mendapatkan pandangan yang positif sehingga mendapatkan loyalitas tersebut dari konsumen. Jika *customer* kehabisan stok makanan atau keperluan lain, maka pelanggan tersebut akan mengorder kembali lagi apabila perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan dan meminta kepada pihak perusahaan untuk

mengantarkan orderan tersebut pada tempat maupun yang telah disepakati. Lokasi yang biasanya diantar seperti galang, barelang, tanjung uncang, sekupang maupun pengantaran ke tengah laut. Pelayanan yang diharapkan pelanggan biasanya mencakup ketepatan waktu dalam pengantaran maupun sikap yang dimiliki para karyawan perusahaan. Barang yang diorder biasanya yang berkualitas maupun barang impor karena sudah cocok dengan selera pelanggan. Pihak perusahaan juga biasanya menggunakan barang-barang impor yang berasal dari *supplier* singapura untuk di *supply* ke pelanggan sesuai dengan permintaan pelanggan dan apabila terjadi ketidakcocokan antara barang yang dikirim dengan barang yang dipesan maka pihak perusahaan akan menghubungi pihak pelanggan yang bersangkutan untuk saling berdiskusi mencari solusi yang baik seperti menggantikan barang sesuai keinginan pelanggan pada pengantaran berikutnya. Jika Pelanggan tersebut diberi pelayanan sepenuhnya dan mencapai ekspektasinya maka Pelanggan akan merasakan kepuasan pada pelayanan perusahaan dan akan terus berlangganan dan lama-kelamaan akan menjadi langganan dan loyalitas.

PT Asia Panganindo Jaya memiliki sebanyak 146 pelanggan dengan posisi laporan per 31 desember 2016. Laporan ini diambil dari data sejak lima tahun yang lalu. Pada tahun 2012 PT Asia Panganindo Jaya memiliki 135 pelanggan, kemudian pada tahun 2013 terjadinya peningkatan persentase pelanggan sebesar 3,5%, pada tahun 2014 terjadi peningkatan persentase pelanggan sebesar 1,4%, kemudian pada

tahun 2015 terjadinya penurunan persentase pelanggan sebesar 2,8%, dan pada tahun 2016 terjadinya peningkatan persentase pelanggan sebesar 5,4%.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Pelanggan PT Asia Panganindo Jaya pada tahun 2012 - 2016

Tahun	Jumlah Pelanggan	Persentase Pertumbuhan
2012	135	-
2013	140	+ 3,5%
2014	142	+1,4%
2015	138	-2,8%
2016	146	+5,4%

Sumber : Data Sekunder PT Asia Panganindo Jaya 2016

Menurut Ardhani, (2007: 157), menyatakan kepuasan adalah kesan kerja dan harapan. Banyaknya organisasi pelayanan menitik beratkan pada kepuasan konsumen yang tinggi karena hal ini akan mengikat konsumen karena merasa puas akan pelayanan yang didapatnya. Dapat disimpulkan kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang diperoleh setelah menikmati sesuatu yang diterimanya. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkat efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil)

terhadap ekspektasi mereka. (Kotler & Keller, 2008: 139).Dapat diartikan bahwa seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya. Kepuasan yang dirasakan seseorang akan memberikan dampak terhadap perilaku penggunaan kembali secara terus menerus sehingga terbentuklah loyalitas. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis bermaksud untuk menulis penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Asia Panganindo Jaya.**

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut penelitian ini berdasarkan atas fakta yang diperoleh melalui kebenaran dan bersumber dari PT Asia Panganindo Jaya itu sendiri. Maka penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah penelitian pada variabel penelitian yang dihadapi oleh PT Asia Panganindo Jaya antara lain:

1. Terjadinya ketidaktepatan waktu dalam pengantaran barang untuk pelanggan.
2. Terjadinya Ketidakpuasan pelanggan dikarenakan pelayanan kurang bagus.
3. Adanya keluhan atas kualitas barang yang diberikan kepada pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah oleh peneliti dikarenakan oleh adanya keterbatasan waktu, pikiran, sarana dan kemampuan penulis, maka penulis hanya mengambil tiga variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT Asia Panganindo Jaya. Tujuan adanya pembatasan masalah ini agar ruang lingkup peneliti tidak perlu terlalu luas nutk menghindari kesalahan dan menyimpang dari pokok permasalahan serta tujuan yang dicapai. Maka batasan masalah tersebut adalah:

1. Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Asia Panganindo Jaya.
2. Pelanggan yang dijadikan responden didalam penulisan ini merupakan pelanggan di PT Asia Panganindo Jaya itu sendiri yang masih aktif melakukan transaksi sehari-hari.
3. Penelitian ini dilakukan di PT Asia Panganindo Jaya Komplek Union Industrial Park Blok D No.15-16Kecamatan Batu Ampar Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut menunjukkan bahwa suatu masalah yaitu menurunnya suatu tingkat kualitas pelayanan kepada pelanggan. Gambaran ini menunjukkan adanya kepuasan pelanggan yang menurun dan menyebabkan tingkat penjualan PT Asia Panganindo Jaya menurun dan berpindah supplier.

Berdasarkan uraian diatas maka dimunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan kepada PT Asia Panganindo Jaya?
2. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan kepada PT Asia Panganindo Jaya?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan Kepada PT Asia Panganindo Jaya ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan kepada PT Asia Panganindo Jaya ?
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan kepada PT Asia Panganindo Jaya ?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan kepada PT Asia Panganindo Jaya ?

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1.6.1 Manfaat terhadap teoritis

1. Bagi penulis

Dalam penelitian ini diharapkan penulis dapat memperoleh pengetahuan dan informasi yang berharga mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Asia Panganindo Jaya.

1.6.2 Manfaat terhadap praktid

1. Bagi peneliti.

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen terutama dalam bidang pemasaran ini akan sebagai perbandingan dan referensi bagi para peneliti untuk melakukan penelitian sejenis di masa mendatang, agar ilmu manajemen pemasaran ini menjadi tambah luas.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharap dapat memberi masukan kepada perusahaan khususnya pada PT Asia Panganindo Jaya untuk melakukan peningkatan dan perbaikan khususnya dalam memberikan kualitas pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan agar akan tetap loyalitas kepada perusahaan yang telah memenuhi permintaan pelanggan tersebut.