

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya industri manufaktur dan jasa, perkembangan pada industri jasa telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari penambahan permintaan atas jasa konsumen dan pelaku jasa yang dinilai sebagai bukti industri jasa menarik untuk ditinjau. Dengan adanya proses perubahan itu kegiatan perusahaan dalam bidang jasa tersebut menjadi sangat pesat. Setiap perusahaan harus siap untuk menghadapi kompetitor yang lebih unggul. Dalam konteks ini, produk yang ditawarkan oleh pelaku bisnis jasa harus disertai dengan layanan yang inventif dan inovatif dalam menyediakan jasa kepada konsumen sehingga hal tersebut dapat membangun hubungan kepercayaan atas antara perusahaan dan konsumen melalui produk jasa yang ditawarkan. Oleh sebab itu, perusahaan akan berupaya untuk berkompetisi untuk membangun hubungan tersebut agar dapat menciptakan loyalitas konsumen terhadap produk. Hal tersebut harus didukung dengan layanan yang baik agar kepuasan konsumen meningkat.

Kesuksesan bisnis jasa dapat dihasilkan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, keinginan konsumen di pasar memiliki preferensi yang berbeda-beda sehingga sulit bagi perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen secara individu. Walaupun perusahaan tidak dapat memenuhi preferensi konsumen secara

absolut, perusahaan harus tetap membangun jasa yang mengaju pada sebagian besar kebutuhan konsumen..

Salah satu kegiatan ekonomi dibidang jasa yang berkembang saat ini yaitu jasa kurir atau pengiriman barang (ekspedisi) terdapat hubungan positif antara kebutuhan konsumen sehari-hari dengan kebutuhan atas jasa pengiriman barang. Tingginya persaingan dalam industri ekspedisi menjadikan suatu perusahaan ekspedisi perlu melakukan perbaikan mutu layanan dengan cara melakukan penawaran baik dari segi pelayanan maupun harga yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur kualitas suatu jasa.

Faktor harga merupakan nilai yang menjadi faktor pertimbangan konsumen ketika ingin melakukan suatu transaksi dan harga juga bisa dikatakan sebagai sumber pendapatan bagi perusahaan, maka perusahaan akan berlomba-lomba untuk memberikan harga yang terbaik bagi konsumen. Harga yang terjangkau akan membuat konsumen menjadi puas karena konsumen akan berpikir dengan harga tertentu sudah bisa mendapatkan jasa tersebut. Serta harga juga bisa membuat konsumen kita menjadi loyal terhadap jasa perusahaan ketika kita memberikan harga khusus kepada konsumen. Apabila konsumen tersebut tertarik dengan harga yang kita tawarkan ke mereka, mereka akan terus menerus menggunakan jasa di perusahaan kita.

Selain faktor harga, kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang penting, yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka seorang konsumen akan menjadi puas serta menjadi loyal. Dalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi pelayanan yaitu: berwujud (*tangible*), keandalan (*realibility*), cepat tangkap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Manap, 2016: 385). Dengan memberikan lima dimensi tersebut kepada konsumen maka konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan kita dalam jangka panjang, sehingga kepuasan tersebut akan mampu meningkatkan loyalitas dari konsumen itu sendiri.

Harga dan kualitas pelayanan memiliki korelasi yang sangat erat sehingga bisa membuat konsumen menjadi puas serta menjadi loyal. Harga dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen serta kelayaitasan seorang konsumen. Dan selain itu, kepuasan konsumen juga mempunyai pengaruh yang erat terhadap loyalitas konsumen (Suwandi, Sularso, & Suroso, 2015). Harga dan kualitas pelayanan memiliki korelasi positif terhadap kepuasan konsumen serta sudah diterapkan pada Bank luar negeri, sedangkan pada PT Starindo Karya Rezeki akan diterapkan saat ini (Kaura, 2015).

PT Starindo Karya Rezeki merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi, dengan melayani jasa pengiriman melalui laut. Dengan melakukan transaksi dari berbagai negara seperti Singapore dan Malaysia. Selain luar negeri perusahaan ini juga melakukan transaksi antar pulau, seperti Tanjung Balai Karimun dan Tanjung Pinang. Perusahaan ini telah beroperasi sejak tahun 2016 yang berlokasi di Ruko Bukit Mas Blok A No.6, Kota Batam. Perusahaan ini selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam menangani suatu layanan jasa. Perusahaan beroperasi dengan menyediakan fasilitas dan pelayanan yang baik sehingga kepuasan pada konsumen akan tercipta dipasar.

Berikut adalah jumlah konsumen pada PT Starindo Karya Rezeki bulan Januari-Juni tahun 2018.

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen Pada PT Starindo Karya Rezeki Tahun 2018

Bulan	Jumlah
Januari	30
Februari	15
Maret	19
April	20
Mei	26
Juni	18
Total	128

Sumber: Data PT Starindo Karya Rezeki, (2018)

Permasalahan utama yang dihadapi perusahaan saat ini adalah harga. Harga yang ditentukan oleh perusahaan lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan lain. Hal itu menyebabkan banyaknya konsumen yang berpindah ke perusahaan lain karena harga pada perusahaan ini sudah tidak terjangkau.

Berikut adalah harga yang ditentukan oleh perusahaan pada bulan Januari – Juni tahun 2018.

Tabel 1.2 Harga Jasa Ekspedisi Pada PT Starindo Karya Rezeki Tahun 2018

Harga	Nama Perusahaan	
	PT Starindo Karya Rezeki	PT King Bee
Perpallet	Rp. 600.000	Rp. 550.000
Perdus Besar	Rp. 50.000	Rp. 40.000
Perdus Kecil	Rp. 12.000	Rp. 10.000
Perbag	Rp. 14.000	Rp. 12.000

Sumber: Data PT Starindo Karya Rezeki, (2018)

Berdasarkan tabel diatas, harga pada PT Starindo Karya Rezeki memiliki harga yang cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kompetitor. Perbedaan terbesar terletak pada kategori perpallet yaitu sebesar Rp. 50.000, diikuti oleh harga perdus

besar sebesar Rp. 10.000, serta harga perdus kecil dan perbag masing-masing sebesar Rp. 2.000. Rata-rata penggunaan jasa ekspedisi mencapai 25 pallet setiap konsumen dalam periode satu minggu. Sehingga perbedaan biaya yang dikeluarkan untuk perusahaan PT Starindo Karya Rezeki mencapai Rp. 1.250.000 dibandingkan dengan kompetitor.

Permasalahan lainnya adalah terkait pelayanan yang disediakan perusahaan. Pertama, waktu pengiriman menjadi faktor penting dalam jasa pengiriman. Hal ini sering terjadi pada perusahaan ini, di mana perusahaan telah menentukan estimasi waktu sampainya, akan tetapi kenyataannya melewati waktu estimasi tersebut sehingga konsumen sering merasa kecewa. Kedua, sering terjadinya kerusakan barang konsumen, ini disebabkan karena perusahaan sering mengabaikan pesan yg diberikan oleh konsumen sehingga sering terjadi komplain dari konsumen tersebut. Ketiga, perusahaan kurang menanggapi komplain dari masalah konsumen secara langsung, selain itu perusahaan sering menunda penanggulangan masalah tersebut sehingga konsumen sering melakukan *follow up* terkait permasalahan yang dialaminya. Keempat, sering terjadinya kelalaian karyawan pada saat mengirim barang. Ketika barang yang seharusnya dikirim ke perusahaan A, karyawan tersebut mengirimnya ke perusahaan B. Maka dari itu, ketepatan pengiriman barang pada perusahaan ini sering terjadi.

Dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PT STARINDO KARYA REZEKI”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang berhubungan dengan peneliti ini, yaitu :

1. Harga yang lebih mahal dibandingkan dengan perusahaan lain.
2. Seringnya terjadi keterlambatan pengiriman barang dari waktu yang telah diberikan oleh perusahaan.
3. Perusahaan sering mengabaikan pesan dari konsumen sehingga terjadi kerusakan barang konsumen.
4. Kurangnya menanggapi masalah yang dihadapi konsumen secara langsung dan perusahaan sering menunda dalam penanggulangan masalah konsumen tersebut.
5. Kurangnya ketepatan dalam pengiriman barang dikarenakan kelalaian karyawan.

1.3. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dibuat karena peneliti ini memiliki tujuan dan arah yang jelas. Peneliti ini dibatasi dengan dua variabel eksogen dan dua variabel endogen: Harga (X1) Kualitas pelayanan (X2) Kepuasan Konsumen (Y) Loyalitas Konsumen (Z). Objek penelitian yang bertempat di PT Starindo Karya Rezeki.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT Starindo Karya Rezeki?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT Starindo Karya Rezeki?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di PT Starindo Karya Rezeki?
4. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di PT Starindo Karya Rezeki?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT Starindo Karya Rezeki?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di PT Starindo Karya Rezeki?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di PT Starindo Karya Rezeki.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kualitas pelayanan di PT Starindo Karya Rezeki.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen di PT Starindo Karya Rezeki.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di PT Starindo Karya Rezeki.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Starindo Karya Rezeki.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di PT Starindo Karya Rezeki.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diharapkan oleh peneliti terhadap penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Dari penelitian ini diharapkan digunakan sebagai pengembang ilmu pengetahuan serta penelitian ini dapat melengkapi teoritis tentang harga dan kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan supaya dapat digunakan untuk memahami persoalan kepuasan dan loyalitas konsumen.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi PT Starindo Karya Rezeki

Dapat dijadikan sebagai suatu pertimbangan dan bahan acuan tentang bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen serta konsumen tersebut menjadi loyal terhadap perusahaan.

b. Bagi Universitas Putera Batam

Dapat dijadikan sebuah karya yang digunakan sebagai bahan wacana dan pustaka bagi mahasiswa serta pihak lain yang mempunyai ketertarikan meneliti dibidang yang sama.