

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam dunia bisnis saat ini, salah satu tugas yang harus dilakukan adalah pemasaran. Ketika datang ke pemasaran, itu tentu membutuhkan manajemen sehingga kegiatan pemasaran dapat dilakukan dengan lancar dan dengan cara yang ditargetkan. Manajemen didefinisikan sebagai suatu proses mengelola suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu yang dapat membawa hasil. Manajemen pemasaran termasuk salah satu upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan karena berhubungan langsung dengan konsumen maupun pelanggan sebagai pemakai produk. Supaya manajemen pemasaran dapat tercapai sesuai dengan tujuan perusahaan, maka loyalitas dari pelanggan harus dapat terjaga.

Loyalitas pelanggan merupakan faktor yang penting dalam kelangsungan hidup bisnis dengan pengembangan lingkungan yang kompetitif. Pada dasarnya, kepercayaan merupakan salah satu variabel yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan dan berpengaruh untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Supaya loyalitas pelanggan tersebut dapat dicapai dengan keinginan dan ditentukan sebelumnya, maka setiap perusahaan berusaha memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut di dukung oleh jurnal (Suparmi & Handhoko, 2018: 102) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan.

Kepercayaan pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Kepercayaan suatu pelanggan juga merupakan titik awal dari terjadinya loyalitas terhadap perusahaan. Salah satu titik awalnya adalah konsep janji, dimana harus ada kepercayaan dalam perjanjian tersebut. Menepati janji itu sangat penting untuk memberikan kepercayaan terhadap satu sama lain. Karena adanya kepercayaan dalam menepati janji tersebut maka peningkatan loyalitas terhadap pelanggan akan meningkat. Pernyataan tersebut di dukung oleh jurnal (Nugroho & Hidayat, 2017: 1115) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

Selain kepercayaan, kepuasan pelanggan juga dapat di pengaruhi oleh loyalitas pelanggan. Pernyataan ini diperkuat oleh jurnal (Nalendra, 2018: 281) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan memberikan pengaruh kepada loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan puas, dan akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang yang berlanjut dan juga akan memberitahu pelanggan yang lain tentang pengalaman baiknya perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan dalam hal-hal yang akan datang atau bahkan hal-hal yang perlu dirubah karena pelanggan merasa berkecil hati atau kurang beruntung. Jika pelanggan tidak puas, pelanggan jelas tidak akan kembali dan mungkin juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain. Ini merupakan ancaman bagi pengusaha. Maka dari itu kepuasan adalah hal yang

sangat penting untuk diterapkan pada perusahaan karena dapat membantu perusahaan untuk dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Berikut merupakan tabel penjualan pada objek penelitian PT Golden hardware dari bulan Oktober tahun 2017 sampai bulan September tahun 2018

**Tabel 1.1** Data Komplain Pelanggan PT Golden Hardware Tahun 2018

Bulan	Tahun	Jenis Komplain Pelanggan			
Oktober	2017	Salah ukuran	Karat		
November	2017	Salah Item			
Desember	2017	Kirim Berlebihan			
Januari	2018	Salah Item	Salah Bahan	Rusak	
Februari	2018	Salah Bahan	Kekurangan Pengiriman		
Maret	2018	Kekurangan Pengiriman	Salah ukuran		
April	2018	Karat	Kirim Berlebihan	Salah Bahan	Rusak
Mei	2018	Kirim Berlebihan	Salah Bahan	Salah ukuran	Karat
Juni	2018	Salah Bahan	Salah ukuran		
Juli	2018	Salah ukuran	Salah Bahan	Kekurangan Pengiriman	
Agustus	2018	Salah Bahan	Salah ukuran		
September	2018	Salah ukuran	Salah Item		

Sumber: PT Golden Hardware 2018

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa PT Golden Hardware masih mengalami permasalahan dalam memenuhi loyalitas pelanggan. Dari bulan Oktober 2017 sampai September 2018 terjadi berbagai jenis komplain pelanggan .

Hal ini harus diperbaiki dan dipertimbangkan oleh perusahaan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Kasus-kasus tersebut sangat mempengaruhi kepercayaan maupun kepuasan pada PT Golden Hardware dan akan mengakibatkan loyalitas pelanggan menurun dan akhirnya kerugian pada perusahaan.

**Tabel 1.2** Aktualisasi Penjualan PT Golden Hardware Tahun 2018

<b>Bulan</b>	<b>Tahun</b>	<b>Baut Spandek (Box)</b>	<b>Baut Baja Ringan (Box)</b>	<b>Sekrup Gypsum (Box)</b>
Oktober	2017	367	345	369
November	2017	378	534	387
Desember	2017	391	552	423
Januari	2018	298	335	387
Februari	2018	394	401	378
Maret	2018	312	426	336
April	2018	235	311	344
Mei	2018	383	258	299
Juni	2018	432	367	413
Juli	2018	322	423	375
Agustus	2018	313	398	424
September	2018	347	419	373

Sumber: PT Golden Hardware 2018

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa data penjualan di tahun 2017 dari bulan Oktober sampai bulan Desember terdapat kenaikan pada setiap bulannya sedangkan ditahun 2018 dari bulan Januari sampai bulan September ini mengalami fluktuasi selama tahun 2018. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penjualan pada PT Golden Hardware selama tahun 2018 masih belum sesuai harapan. Oleh karena itu, data aktual penjualan tersebut dapat dikatakan bahwa loyalitas pelanggan PT Golden Hardware di kota batam masih belum sesuai dengan harapan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis serta

mendeskripsikan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, menganalisis serta mendeskripsikan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di PT Golden Hardware.

Salah satu dari perusahaan yang bergerak di dibidang distributor adalah PT Golden Hardware. PT Golden Hardware adalah salah satu distributor produk baut. PT Golden Hardware telah berdiri pada tahun 2009 di kota Batam, Indonesia. Loyalitas pelanggan di PT Golden Hardware masih kurang stabil. Terdapat kesalahpahaman antar pelanggan dan perusahaan. Contohnya terjadi miskomunikasi antar perusahaan dan perusahaan dalam menanyakan produk lewat alat komunikasi sehingga terjadi kesalahpahaman. Loyalitas pelanggan adalah peran penting bagi PT Golden Hardware. Karena menjaga pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan menjaga keselamatan perusahaan. Inilah alasan utama mengapa PT Golden Hardware mempertahankan pelanggannya..

Untuk menjaga loyalitas pelanggan yang diinginkan perusahaan, maka salah satu cara adalah dengan pemberian janji yang tepat terhadap pelanggan. Namun, kepercayaan yang diberikan PT Golden Hardware tidak sesuai harapan para pelanggan. Perusahaan telah mengecewakan pelanggan atas ketidaksesuaian janji yang disepakati sebelumnya. Contohnya perusahaan yang menjanjikan kepada pelanggan bahwa akan menyerahkan produknya di minggu ini, akan tetapi perusahaan tersebut tidak menyerahkan produknya di minggu itu. Sehingga pelanggan merasa kecewa dan ketidaksesuaian janji yang disepakati sebelumnya oleh karena hal tersebut Kepercayaan sangat penting bagi PT Golden Hardware dikarenakan kepercayaan sangat sulit untuk didapatkan dan juga sangat mudah

untuk dihancurkan. oleh karena itu, PT Golden Hardware harus mempertahankan kepercayaan untuk pelanggannya. Kepercayaan juga dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan PT Golden Hardware juga masih kurang dimana perusahaan kurang memberikan perhatian terhadap pelanggan. Contohnya seorang pelanggan menanyakan produk kepada perusahaan tetapi perusahaan tersebut tidak meresponnya dengan baik Sehingga pelanggan merasa kurang perhatian oleh perusahaan tersebut PT Golden Hardware juga tidak memberikan harapan yang sesuai kenyataan yang dialami pelanggannya. Kepuasan pelanggan memiliki arti penting karena pelanggan akan membandingkan harapannya dengan kenyataan yang diberikan perusahaan.

Dari uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui pentingnya kepercayaan dan kepuasan bagi PT Golden Hardware. Maka dalam hal ini, PT Golden Hardware harus memperhatikan hal tersebut. Dengan memperhatikan hal tersebut, maka dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu peneliti berminat untuk mengambil judul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Golden Hardware di Kota Batam”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Terdapat kesalahpahaman antar pelanggan dan perusahaan.
2. Pelanggan yang kecewa atas ketidaksesuaian janji yang disepakati sebelumnya oleh perusahaan.
3. Kurangnya perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

4. Perusahaan tidak memberikan harapan yang sesuai kenyataan yang dialami pelanggan

### **1.3. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan tidak semua faktor dapat dibahas dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah dengan maksud agar pembahasan dapat lebih terarah dan tidak terjadi pembahasan yang melebar, maka dalam penelitian ini akan dibatasi pada analisa pengaruh antara kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

Ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi pada kegiatan sebagai berikut :

1. Permasalahan penelitian yang akan dibahas pada kepuasan (X1) dan kepercayaan (X2) yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (Y) PT Golden Hardware di kota batam.
2. Objek penelitian sebagai unit analisis pelanggan yang terdaftar di PT Golden Hardware di kota batam.
3. Terdapat banyak produk pada PT Golden Hardware sehingga peneliti membatasi penelitian ini pada produk baut spandek, baut baja ringan dan sekrup gypsum.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware di Kota Batam?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware di Kota Batam?
3. Bagaimanakah pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware di Kota Batam?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware di Kota Batam ?
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware di Kota Batam ?
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware di Kota Batam?

### **1.6. Manfaat Penelitian**

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

Jika kepercayaan dan kepuasan terbukti berpengaruh dengan loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware, maka yang artinya hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan teori untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Secara praktik, manfaat yang dapat di ambil dari penelitian tersebut bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti, sebagai menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya mengenai pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama melatih kemampuan berpikir secara sistematis.

2. Bagi PT Golden Hardware

Bagi PT Golden Hardware, sebagai sumbangan pemikiran yang bermanfaat dan untuk lebih meningkatkan kepercayaan dan kepuasan dimasa yang akan datang dalam hal mempertahankan loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Bagi institusi (UPB), sebagai menambah khasanah dan memperkaya penelitian ilmiah di Universitas Putera Batam, khususnya di Program Studi Manajemen. Hasil penelitian juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

4. Bagi peneliti lanjutan

Bagi peneliti lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang lain.