

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan di industri jasa semakin sengit dan kompetitif, memaksa perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, setiap bisnis yang beroperasi di sektor jasa harus terus mengembangkan dan menciptakan inovasi dalam layanan yang mereka tawarkan, agar perusahaan dapat bertahan dan bersaing secara efektif. Untuk mencegah pelanggan berpindah ke perusahaan pesaing dan membawa bisnis mereka ke tempat lain, penting bagi bisnis untuk membuat pelanggan mereka saat ini senang dan terus memupuk prospek baru dengan harapan menjauhkan mereka dari persaingan.

Kinerja layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Ketika persepsi pelanggan terhadap pelayanan sesuai dengan harapan mereka, pelayanan dianggap berkualitas tinggi. Namun, jika pelanggan merasa bahwa respons terhadap pelayanan tidak memenuhi harapan mereka, maka kinerja layanan dianggap rendah. Oleh karena itu, kinerja layanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan konsumen agar mereka puas. Kualitas pelayanan yang konsisten dan unggul akan menunjukkan kepada konsumen bahwa pelayanan yang digunakan adalah yang terbaik (Chandra *et al.*, 2022:182).

Kepercayaan sebagai faktor selanjutnya yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan kepercayaan pentingnya kepercayaan bagi sebuah perusahaan, karena tanpa kepercayaan, hubungan antara perusahaan dan

pelanggan tidak dapat terjalin dengan baik. Tingkat sebuah kepercayaan pelanggan yang tinggi terhadap kemampuan dan keinginan seseorang akan dihasilkan dari terbentuknya kepercayaan pelanggan, termasuk mempercayai orang tersebut. Karena tingkat kepercayaan yang tinggi menjadikannya efektif dalam mengembangkan hubungan serta kepercayaan pelanggan adalah alat yang sangat ampuh untuk membangun hubungan (Supertini *et al.*, 2020: 62).

Kepuasan sebagai faktor selanjutnya dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan kepuasan adalah evaluasi purna beli yang mencerminkan sejauh mana produk atau layanan yang mereka pilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Ketika pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka peroleh dan harapan mereka terpenuhi, mereka cenderung tetap setia. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami harapan pelanggan dan berusaha memenuhinya agar pelanggan merasa puas dan mempertahankan loyalitas terhadap perusahaan (Apriliani *et al.*, 2020: 21).

Loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang diharapkan dari konsumen terhadap produk atau layanan, yang meliputi pembelian berulang, modifikasi pada perjanjian layanan, atau kecenderungan untuk tetap menggunakan merek atau penyedia layanan yang sama. Ketika seorang konsumen merasa puas dengan merek atau tingkat layanan yang diterima dan memiliki niat untuk mempertahankan hubungan tersebut, maka loyalitas dapat berkembang. Pelanggan cenderung menjadi loyal ketika ada faktor teknis, ekonomi, atau psikologis yang signifikan yang membuat peralihan ke penyedia layanan alternatif menjadi sulit atau mahal (Masadah *et al.*, 2020: 200).

PT Ganda Nusantara Persada merupakan salah satu perusahaan yang ada di Kota Batam yang bergerak dalam bidang jasa bengkel mobil. Seiring dengan kemajuan industri dibidang jasa, PT Ganda Nusantara Persada harus dapat memberikan inovasi kepada pelanggan agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis. Inovasi yang dilakukan PT Ganda Nusantara Persada dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara memberikan kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan. Akan tetapi dalam upaya yang dilakukan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada selalu terkendala hal ini dikarenakan upaya yang dilakukan belum sepenuhnya efektif.

Kinerja layanan pada PT Ganda Nusantara Persada belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik hal ini dikarenakan masih terdapat pengaduan pelanggan yang terjadi. Adapun jumlah pengaduan dalam lima bulan terakhir pada PT Ganda Nusantara Persada yang dapat ditunjukkan sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelanggan

No	Bulan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan	Presentase
1	Oktober	166	11	6.63%
2	November	153	8	5.23%
3	Desember	150	15	10%
4	Januari	144	18	12.5%
5	Februari	142	13	9.15%

Sumber: PT Ganda Nusantara Persada (2023)

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa masih tingginya pengaduan yang diberikan pelanggan kepada PT Ganda Nusantara Persada terkait dengan pelayanan, yang dimana terdapat pelanggan mengeluhkan terhadap karyawan yang kurang responsifitas dalam menanggapi

keluhan yang diberikan oleh pelanggan, Selain itu, terdapat pelanggan yang mengeluhkan dengan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan bagian *customer service*, hal ini dikarenakan *customer service* tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang perusahaan sehingga karyawan tidak sepenuhnya bisa menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan. Oleh karena itu, PT Ganda Nusantara Persada diharuskan untuk dapat memperbaiki kinerja layanan hal ini agar pelanggan tidak lari ke pesaing sehingga pelanggan menjadi loyalitas pada PT Ganda Nusantara Persada.

Permasalahan selanjutnya terkait dengan kepercayaan pada PT Ganda Nusantara Persada berdasarkan hasil observasi serta melakukan wawancara dengan manajer PT Ganda Nusantara Persada diperoleh bahwasanya ketidakpercayaan timbul dari pelanggan yang merasa ketidaksesuaiannya dengan keinginannya, terdapat kasus tentang seringnya permasalahan informasi yang didengar oleh mekanik bengkel PT Ganda Nusantara Persada, dimana terdapat pelanggan datang ke PT Ganda Nusantara Persada hanya untuk mengganti oli mobil saja, akan tetapi mekanik malah menggerjakan sekalian dengan *service* mobil. Selain itu, terdapat pelanggan yang mengeluhkan dengan tidak konsistennya janji yang diberikan oleh PT Ganda Nusantara Persada, dikarenakan terdapat kasus, yang dimana pelanggan yang meninggalkan mobilnya untuk di *service* dengan perjanjian selesai dengan jam yang telah disepakati, akan tetapi pada jam tersebut pelanggan menghubungi pihak PT Ganda Nusantara Persada yang mengatakan bahwa mobil belum siap di *service*.

Permasalahan selanjutnya terkait dengan kepuasan pada PT Ganda Nusantara Persada berdasarkan hasil observasi serta melakukan wawancara dengan manajer PT Ganda Nusantara Persada diperoleh bahwasanya terdapat pelanggan yang kurang puas dengan PT Ganda Nusantara Persada, dikarenakan terdapat kerusakan pada *spare part* yang diganti, dimana pelanggan yang telah mengganti *spare part* yang rusak pada PT Ganda Nusantara Persada setelah beberapa hari pemakaian mengalami kerusakan. Selain itu, terdapat pelanggan yang mengeluhkan terhadap kurangnya pengalaman yang dimiliki oleh karyawan pada PT Ganda Nusantara Persada sehingga pelanggan yang tidak puas disebabkan tidak adanya solusi yang tepat diberikan mekanik untuk masalah yang dihadapi pelanggan. Oleh karena itu, PT Ganda Nusantara Persada diharuskan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan hal ini ditujukan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada.

Loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada menurun, hal ini disebabkan terdapat permasalahan pada kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan yang belum dapat terselesaikan oleh PT Ganda Nusantara Persada, sehingga jumlah pelanggan yang banyak mengalami penurunan. Adapun jumlah pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada untuk tahun 2022-2023 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan PT Ganda Nusantara Persada

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan	Kenaikan / Penurunan	Persentase
1	Maret	2022	195		
2	April	2022	188	-7	-3.59%
3	Mei	2022	180	-8	-4.26%
4	Juni	2022	175	-5	-2.78%
5	Juli	2022	182	7	4.00%
6	Agustus	2022	185	3	1.65%
7	September	2022	189	4	2.16%

Tabel 1.2 Lanjutan

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan	Kenaikan / Penurunan	Persentase
8	Oktober	2022	166	-23	-12.17%
9	November	2022	153	-13	-7.83%
10	Desember	2022	150	-3	-1.96%
11	Januari	2023	144	-6	-4.00%
12	Februari	2023	142	-2	-1.39%

Sumber: PT Ganda Nusantara Persada (2023)

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwasanya jumlah pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada pada tahun 2022-2023 banyak mengalami penurunan, dimana pada April-Juni tahun 2022 jumlah pelanggan mengalami penurunan. Akan tetapi pada bulan Juli-September 2022 jumlah pelanggan terjadi kenaikan. Selanjutnya pada Oktober 2022 - Februari 2023 jumlah pelanggan terus mengalami penurunan yang signifikan. Penurunan jumlah pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada disebabkan adanya perubahan perilaku pelanggan terhadap permasalahan pada PT Ganda Nusantara Persada. Oleh karena itu, PT Ganda Nusantara Persada diharapkan untuk dapat menyelesaikan permasalahan, hal ini agar pelanggan menjadi loyalitas sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

Dari ulasan latar belakang tersebut sehingga peneliti dapat tertarik untuk melakukan penelitian yang dapat diberikan judul **“Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Ganda Nusantara Persada Di Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang sehingga dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelanggan mengeluhkan terhadap karyawan yang kurang responsifitas dalam menanggapi keluhan yang diberikan.
2. Keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan bagian *customer service* dalam melayani pelanggan.
3. Terdapat pelanggan datang hanya untuk mengganti oli mobil saja, akan tetapi mekanik malah mengerjakan sekalian dengan *service* mobil.
4. Tidak konsistennya janji yang diberikan oleh PT Ganda Nusantara Persada dalam waktu pengerjaan *service* mobil.
5. Pelanggan yang kurang puas dikarenakan terdapat kerusakan pada *spare part* yang diganti.
6. Kurangnya pengalaman yang dimiliki oleh karyawan sehingga tidak adanya solusi yang tepat diberikan mekanik untuk masalah yang dihadapi.
7. Loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada menurun.
8. Jumlah pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada pada tahun 2022-2023 banyak mengalami penurunan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan arah penelitian, penting untuk menetapkan batasan masalah yang jelas. Batasan masalah dapat mencakup:

1. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.
2. Pelanggan PT Ganda Nusantara Persada pada tahun 2023 akan dijadikan responden dalam penelitian ini.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam?
3. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam?
4. Apakah kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pernyataan dalam rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.
2. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.
3. Untuk mengetahui kepuasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.

4. Untuk mengetahui kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan baru tentang elemen-elemen yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di PT Ganda Nusantara Persada di Batam. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi strategi pemasaran yang efektif guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan yang fokus pada subjek yang sama atau bahkan subjek yang berbeda tetapi terkait dengan hal yang serupa.

1.6.2 Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menerapkan pengetahuan tentang manajemen pemasaran yang telah diperoleh selama proses perkuliahan. Fokus penelitian ini terutama pada dampak kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di PT Ganda Nusantara Persada di Batam.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai sumber informasi dan saran untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara

Persada di Batam. Hal ini dapat dicapai melalui peningkatan kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi perpustakaan Universitas Putera Batam sebagai pelengkap bahan bacaan bagi mahasiswa jurusan manajemen tentang pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan sebagai dukungan atau referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian pada manajemen pemasaran yang berhubungan pada pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.