

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini kondisi ekonomi di Indonesia semakin berkembang, memunculkan tantangan baru dalam dunia bisnis. Dunia bisnis saat ini tidak hanya berpusat pada produk, tetapi juga penciptaan nilai bagi konsumen. Mereka harus mampu menyediakan barang dan jasa yang sesuai harapan konsumen.

Dilihat dari sudut pandang intern perusahaan, diperlukan strategi yang tepat guna memenangkan persaingan pasar. Maka dari itu diperlukan analisis perilaku konsumen untuk mengetahui seperti apa yang diinginkan oleh konsumen terhadap suatu produk tertentu. Analisis perilaku konsumen diperlukan, guna untuk menjadikan acuan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kepuasan konsumen menentukan keberhasilan dalam pemasaran, kekecewaan konsumen yang timbul dapat memicu kehacuran perusahaan. Dalam mempertahankan para pelanggannya perusahaan harus melakukan langkah-langkah dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin. JNE sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa tentu tidak luput juga dalam persaingan. Dalam hal ini JNE berusaha menunjukkan kualitas pelayanan demi memuaskan pelanggannya.

Kotler (2000: 50) menyatakan salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan

konsumen yaitu nilai total konsumen yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai citra, dan biaya total konsumen yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran. Pemasaran jasa yang bergerak dibidang retail memang sangat bertumpu pada jasa pelayanan terutama peranan dari para staff dan karyawan.

Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak sesuai harapan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan semakin tingginya kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas biasanya juga meningkatkan profitabilitas. Pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah di sampaikan akan di pelajari lebih jauh tentang “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. JNE”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang menarik untuk diteliti adalah:

1. Apakah tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Apakah reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Apakah responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Apakah assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Apakah emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah supaya penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek dalam penelitian ini adalah para konsumen yang menggunakan jasa JNE Surakarta.

2. Variabel kualitas pelayanan yang di gunakan yaitu tangibles, reliability, resposiveness, assurance, emphaty.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan di atas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fisik (tangibles) terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (reliability) terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (assuraance) terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepedulian (emphaty) terhadap kepuasan konsumen.
6. Apakah faktor kualitas pelayanan tangibles, reliability, resposiveness, assurance, emphaty secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
7. Manakah diantara faktor dari dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi dan pandangan kedepan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui keiginan konsumennya.

2. Bagi Peneliti Mendatang

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi penelitian lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan sekripsi yang memuat uraian secara garis besar ini sekripsi adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang diskripsi mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka meliputi dua bagian yaitu telaah penelitian dan landasan teori. Pada telaah penelitian berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan landasan teori berupa definisi-definisi penjelasan yang mendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang waktu dan tempat penelitian, alat dan bahan, dan alur penelitian. Dari alur penelitian dapat diketahui apa saja yang di lakukan untuk mendapat data penelitian dan metode analisisnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan di paparkan hasil-hasil dari penelitian serta pembahasanya. Data penelitian disajikan dalam bentuk tabel, gamabar atau grafik. Pembahasan menyajikan analisis terhadap data yang diperoleh, termasuk uraian yang membandingkan hasil penelitian ini dengan penelitian lain yang telah ada sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup berisi kesimpulan dan saran yang meringkas apa yang diperoleh dalam penelitian dan dijelaskan dalam bab hasil dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN