

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik disuatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih

matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahandalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono,2012:74).

PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI) merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang olahraga. Maka dari itu pelayanan yang baik sangat diutamakan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI), harus melihat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada saat berkunjung ke PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).

Menurut Kotler and ketler (2008:56) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari:

- a. Bukti Fisik (Tangibles), mencakup fasilitas, fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).Sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek bukti langsung yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI) kepada para pelanggan.
- b. Keandalan (Reliability), mencakup kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan secara cepat. Dibandingkan dengan keempat dimensi yang lainnya, dimensi ini sering dipersepsikan Paling penting bagi pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).

- c. Daya Tanggap (Responsiveness), mencakup kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan service secara sigap, daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, pelayanan yang tanggap juga dipengaruhi oleh sikap staf atau karyawan dalam memenuhi permintaan konsumen di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).
- d. Jaminan (Assurance), merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan atau staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan tentang kenyamanan tempat serta keberhasilan yang diraih di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).
- e. Empati (Emphaty), mencakup kemudahan melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggan, empati merupakan ketetapan memperdulikan serta perhatian secara pribadi kepelanggan, atribut pembentuk dimensi empati berupa jam kerja, perhatian didalam pelayanan, saran-saran yang menjadi solusi.

Konsekuensi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu, ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah risiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, komplain pelanggan,

intervensi pemerintah, reaksi pesaing, dan masuknya produk substitusi baru ke pasar.

Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Membangun kepuasan pelanggan merupakan hal wajib bagi semua perusahaan, karena dengan kepuasan pelanggan berdampak positif bagi perusahaan menjadi semakin maju dan berkembang.

Penelitian ini mengaju pada pelanggan yang datang ke PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI). Hal tersebut menarik untuk diteliti karena pelayanan yang tepat dan melakukan perbaikan-perbaikan dari pelayanan yang minus pada konsumen akan berdampak signifikan terhadap perilaku pembelian ulang di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI). Hal ini akan banyak memberikan manfaat bagi perusahaan dan kekuatan dari sebuah brand akan terbentuk.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS**

**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.  
ASHIYANA STUDIO INDONESIA (HYPOXI)”.**

**1.2 Peneliti Terdahulu**

Tabel 1.1

Peneliti Terdahulu

No	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Andi Supriadi (2012) “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang”	Hasilnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kantor gunung sari kabupaten serang kurang memuaskan atau buruk, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan atau ekspektasi dan nilai yang diterima masyarakat tidak seimbang.
2	Muh Yunus Bandu (2013) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Barat”	Hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) rayon makasar barat yaitu persamaan regresi yakni realibility, responsiveness, assurance,

		emphaty, dan tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3	Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi kasus pada kantor kelurahan sondakan kecamatan laweyan kota surakarta).	Hasil dari penelitian yang dilakukan di kantor kelurahan sondakan kecamatan laweyan kota surakarta adalah bahwa kualitas pelayanan dikantor kelurahan sondakan kecamatan laweyan kota surakarta masih kurang baik.

### 1.3 Perumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang, penelitian ini bermaksud menguji analisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik(tangibles) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI)?
- b. Apakah terdapat pengaruh kehandalan (realibility) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI)?

- c. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI)?
- d. Apakah terdapat pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI)?
- e. Apakah terdapat pengaruh empati (emphaty) terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI)?
- f. Apakah terdapat pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI)?

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

- a. Tujuan Penelitian

Menunjuk pada perumusan masalah diatas, adapun tujuan kaitan yang dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh bukti fisik (tangibles) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kehandalan (realibility) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh daya tanggap (responsiveness) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).

4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh jaminan (assurance) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh empati (emphaty) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI).

b. Manfaat Peneleitian

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Satya Negara Indonesia.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi terkait untuk mengukur kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca (orang lain)

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan melengkapi penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam kepuasan pelanggan. Diharapkan juga sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian selanjutnya.