

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer dimana kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama dalam penentuan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan pelanggan diyakini merupakan “wahana” guna mewujudkan tujuan suatu organisasi yang meliputi; penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, survival, layanan public dan lainnya.

Sebuah perspektif yakni *outcome-oriented approach* dan *process-oriented approach* banyak mewarnai literatur dan riset kepuasan pelanggan. Demikian perspektif *process-oriented approach* lebih dominan. Penyebabnya, orientasi proses dipandang lebih mampu mengungkap pengalaman konsumsi secara keseluruhan dibandingkan orientasi hasil. Sejatinya orientasi proses menekankan proses perseptual, evaluative dan psikologis yang berkaitan erat terhadap terwujudnya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (Anastasia Diana, 2019).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas (Indrasari, 2019). Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu:

- 1) *Warranty costs* merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh perusahaan untuk memperbaiki atau mengganti produk yang rusak atau mengalami kerusakan selama periode garansi. Ketika sebuah perusahaan menjual produk kepada pelanggan, mereka sering memberikan jaminan atau garansi terhadap produk tersebut.
- 2) Penanganan terhadap komplain dari pelanggan. Secara statistik hal ini penting untuk diperhatikan, namun seringkali terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Bila komplain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka customer defections tidak dapat dicegah.

- 3) *Market Share* merupakan persentase pangsa pasar yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau merek dalam industri tertentu. Hal ini mengukur sejauh mana suatu perusahaan dominan dalam pasar yang bersaing dengan pesaingnya.
- 4) *Costs of poor quality* merupakan dampak finansial yang terkait dengan produksi produk cacat atau pemberian layanan berkualitas rendah. Ini mencakup semua biaya yang dikeluarkan karena masalah kualitas di seluruh siklus hidup produk/layanan, termasuk biaya pencegahan, penilaian, dan kegagalan.
- 5) *Industry reports* merupakan dokumen atau publikasi komprehensif yang memberikan analisis, wawasan, dan data terperinci tentang industri atau segmen pasar tertentu. Laporan ini biasanya disiapkan oleh firma riset pasar, perusahaan konsultan, atau asosiasi industri untuk menawarkan informasi berharga kepada bisnis, investor, pembuat kebijakan, dan pemangku kepentingan lainnya.

2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan Indrasari (2019:87-88). Adapun lima faktor tersebut yaitu:

1. Kualitas produk
Pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan
Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional
Pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga
Produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya
Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator yang meliputi beberapa hal (Indrasari 2019:92-93), yaitu:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2.1.3 Jenis-jenis Pelanggan

Pelanggan (*Customer*) berbeda dengan konsumen (*Consumer*), seorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha. Kebiasaan tersebut dapat dibangun melalui pembelian berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu, apabila dalam jangka waktu tertentu tidak melakukan pembelian ulang maka orang tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan tetapi sebagai seorang pembeli atau konsumen (Musanto, 2020:123-136).

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, Nina Rahmayanty (2020:23- 24) mengatakan perlu terlebih dahulu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan.

- a. Pelanggan Internal, adalah orang-orang di dalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada anda dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan dari anda.
- b. Pelanggan eksternal, adalah orang-orang di luar organisasi/perusahaan yang pelayanannya tergantung pada anda dan berbisnis dengan anda karena pilihan mereka sendiri.

2.2 Perkembangan Teknologi

Teknologi merupakan penerapan pengetahuan dan keterampilan yang digunakan untuk merancang, membuat, mengembangkan, dan menggunakan alat, mesin, perangkat lunak, atau sistem yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Teknologi melibatkan pengetahuan praktis, proses, metode, dan keterampilan yang digunakan di berbagai bidang, seperti teknik, komputer, sains, industri, kesehatan,

transportasi, komunikasi, dan banyak lagi. Teknologi yang semakin berkembang pesat membuat masyarakat harus benar-benar mengikuti dan mengerti bagaimana penggunaannya. Pemahaman teknologi memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam perekonomian yang didorong oleh teknologi. Dalam era digital ini, banyak lapangan pekerjaan baru yang terkait dengan teknologi seperti pengembang perangkat lunak, analis data, desainer web, dan lainnya. Pemahaman teknologi memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan peluang ini dan meningkatkan potensi ekonomi mereka.

2.2.1 Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Perkembangan teknologi informasi merupakan faktor penting bagi kemajuan jaman.

Ada beberapa bidang yang menjadi kunci kemajuan teknologi mempengaruhi tingkat kemajuan dalam negara tersebut diantaranya bidang Pendidikan, bidang ekonomi, bidang kesehatan, bidang pemerintahan, dan bidang sosial budaya. Pada dasarnya teknologi diciptakan untuk memudahkan pekerjaan manusia. Saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan primer manusia. Bahkan teknologi sudah digunakan di semua segi kehidupan manusia (Abdul, 2021).

2.2.2 Pemanfatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan merupakan turunan kata dari kata 'manfaat', yakni suatu penghadapan yang semata-mata menunjukkan kegiatan menerima. Penghadapan tersebut pada umumnya mengarah pada perolehan atau pemakaian hal-hal yang berguna baik dipergunakan secara langsung maupun tidak langsung agar dapat

bermanfaat Aplikasi dan adaptasi teknologi dalam ruang-ruang pembelajaran menjadi sebuah keharusan dalam menghadapi perubahan di era globalisasi, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan pengaruh terhadap dunia pendidikan khususnya dalam proses pembelajaran (Effendi, 2019).

Beberapa pemanfaatan teknologi informasi yang menjadi acuan dalam dunia yang semakin berkembang diantaranya (Pudyas, 2022).

1. Akses Informasi

Manfaat teknologi informasi ini tidak hanya membuat kita bisa membaca berita tanpa harus membeli koran terlebih dahulu, kita juga bisa belajar banyak hal, termasuk belajar pemrograman dari internet. Ini karena dengan teknologi informasi, semua orang di seluruh dunia tidak hanya bisa mengakses, namun juga berbagi pengetahuan dan keterampilan, dengan menuliskannya dalam bentuk artikel di website, maupun video tutorial yang diunggah di layanan streaming seperti *YouTube*.

2. Munculnya Jenis Pekerjaan Baru

Manfaat teknologi informasi juga menyediakan jenis lapangan kerja baru. Dengan berkembangnya teknologi informasi, maka semakin banyak perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja yang ahli di bidang ini. Mungkin orang-orang di generasi sebelumnya merasa asing dengan pekerjaan seperti *Digital Marketing*, *UI/UX Writer*, *Content Creator*, *Programmer* dan sebagainya.

3. Menghemat Waktu

Sebelum adanya teknologi informasi sekarang ini, bisa dibayangkan berapa banyak waktu yang diperlukan untuk mengirimkan pesan untuk orang lain di luar kota. Kita harus menulis surat, memasukkannya ke dalam amplop, menempelinya dengan perangko, lalu pergi ke bis surat atau kantor pos untuk mengirimkannya ke alamat tujuan.

4. Hiburan

Musik yang kita dengarkan, film yang kita tonton, saluran *podcast* yang kita simak sambil bekerja, itu adalah sejumlah manfaat teknologi informasi dari segi hiburan. Yang menarik dari manfaat teknologi informasi yang satu ini, kita bisa memilih jenis hiburan apa yang ingin kita nikmati.

5. Komunikasi

Teknologi modern telah menggantikan teknologi lama, itu fakta. Puluhan tahun yang lalu surat masih merupakan bentuk komunikasi yang paling umum, tetapi sekarang tidak ada yang akan berpikir untuk menulis surat. Selain karena membutuhkan waktu yang lama, Anda tidak bisa bertatap muka seperti yang bisa anda lakukan dalam sebuah panggilan video.

2.2.3 Fungsi Teknologi bagi Masyarakat

Dengan kemajuan teknologi informasi sekarang ini makin banyak alat komunikasi canggih yang bermunculan seperti komputer atau laptop, televisi, *handphone*, *smartphone*, dan masih banyak lagi. Tidak hanya itu, seiring berjalannya waktu adapun teknologi informasi yang sudah lazim digunakan adalah internet. Internet dapat digunakan untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lain. Misalnya melalui email dan media sosial seperti *facebook*, *twitter*, *instagram*, *path* dan lain-lain.

Beradaptasi adalah satu cara tepat saat ini untuk dapat beriringan seimbang dengan kemajuan teknologi informasi. Di era modern ini literasi digital begitu penting bagi masyarakat khususnya untuk yang belum melek digital (Rizaludin, 2023). Perkembangan teknologi informasi pada saat ini mempermudah penyebaran informasi ke berbagai wilayah, bahkan informasi menyebar dengan cepat sampai ke semua belahan dunia. Ledakan informasi juga merupakan pertanda dari peluang dan tantangan yang akan dihadapi manusia di masa depan. Beberapa istilah mulai muncul untuk sebagai ciri dari proses adaptasi tersebut, seperti era revolusi industri 4.0, era disrupsi, era digital, yang dari semua sebutan itu mengartikan adanya peran penting teknologi informasi di era saat ini. Imbasnya sebagian besar inovasi serta ide kreatif yang muncul saat ini, mengandung unsur teknologi informasi di dalamnya.

2.2.4 Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Teknologi

Teknologi telah memainkan peran yang semakin penting dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan masyarakat di banyak bidang kehidupan. Berikut adalah beberapa cara di mana teknologi telah berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat:

1. Komunikasi yang lebih cepat dan efisien
Teknologi seperti telepon seluler, email, dan media sosial telah mengubah cara kita berkomunikasi. Ini memungkinkan orang untuk terhubung dengan teman,

keluarga, dan kolega dengan lebih cepat dan mudah, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dalam interaksi sosial.

2. Akses informasi yang lebih mudah
Internet memberikan akses tak terbatas ke informasi dalam berbagai bidang, mulai dari berita dan riset akademis hingga hiburan dan tutorial. Ini memungkinkan masyarakat untuk terus belajar dan mengakses sumber daya yang sebelumnya sulit dijangkau, meningkatkan kepuasan dalam memperluas pengetahuan dan minat pribadi.
3. Kemudahan akses layanan
Teknologi telah memungkinkan pengembangan platform online untuk berbagai layanan, termasuk belanja, perbankan, kesehatan, dan pendidikan. Ini membuatnya lebih mudah bagi masyarakat untuk mengakses layanan-layanan ini tanpa harus keluar rumah, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.
4. Inovasi dalam hiburan
Perkembangan teknologi telah membawa inovasi dalam industri hiburan, seperti streaming video, game online, dan virtual reality. Ini memberikan masyarakat akses ke hiburan yang lebih beragam dan menarik, yang dapat meningkatkan kepuasan dalam waktu luang dan rekreasi.
5. Peningkatan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari
Berbagai teknologi seperti kendaraan otonom, perangkat pintar di rumah, dan aplikasi perjalanan telah meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari. Ini memungkinkan masyarakat untuk menghabiskan lebih sedikit waktu dan energi untuk tugas-tugas rutin, sehingga meningkatkan kepuasan dengan kualitas hidup secara keseluruhan.