

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Pertumbuhan ekonomi dari tahun ke tahun semakin meningkat (The World Bank:2014) menyebabkan perusahaan bisnis baik dibidang produk atau jasa saling berlomba-lomba memenangkan persaingan untuk mencapai tujuan perusahaan yang tidak lain adalah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan. Memenangkan persaingan dan pada akhirnya mampu mencapai tujuan perusahaan tersebut bukanlah hal yang mudah. Setiap perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Persaingan yang muncul kini bukan hanya diantara perusahaan yang menawarkan pemenuhan kebutuhan pokok, sandang, pangan, dan papan saja, tetapi juga terjadi pada perusahaan jasa yang menawarkan pemenuhan akan rasa aman. Sehingga kebutuhan akan pelayanan jasa semakin dibutuhkan keberadaannya oleh para pelanggan. Pelanggan merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan hal utama bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan dimaksud agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dihati masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan maka akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, karena dalam jangka panjang ikatan hubungan tersebut memungkinkan

perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan memahami harapan pelanggan maka perusahaan tersebut bisa membuat pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Semakin banyak pelanggan yang merasa puas maka semakin besar keuntungan yang didapat oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan biasanya berhubungan dengan jasa, maka dari itulah penulis mencoba meneliti sebuah perusahaan yang aktivitas utamanya bergerak dibidang pelayanan jasa, yaitu PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun yang berperan aktif untuk meningkatkan kebutuhan kualitas pelayanan terutama dibidang pelayanan jasa yang baik kepada pelanggan dengan harapan pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menyadari arti pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun memberikan berbagai fasilitas pelayanan kepada pelanggan diantaranya yaitu ruang tunggu yang lengkap dan nyaman, tersedianya tempat parkir yang cukup memadai untuk kendaraan, karyawan berpenampilan rapi dan sopan, serta selalu memberikan pelayanan yang cepat dan bersedia membantu serta menanggapi keluhan pelanggan dengan segera apabila terjadi keluhan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengetahui bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting bagi perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan, serta mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun dan tertarik menulis Laporan Akhir dengan mengambil judul **“Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan informasi yang penulis peroleh dari PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun khususnya mengenai pelayanan kepada setiap pelanggan, maka perumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

- a. Apakah dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun.
- b. Dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)) apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun.

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas dalam laporan akhir ini mengenai:

- a. Menganalisa kualitas pelayanan jasa yang diberikan PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)) apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam laporan akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun.
- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas jasa (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)) apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun.

### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Manfaat yang diharapkan dari penulisan laporan akhir ini adalah:

- a. Memberikan wawasan baru dan menambah pengetahuan penulis di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan nasabah pada perusahaan jasa, yang dalam hal ini yaitu PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun.
- b. Memberikan masukan dan bahan pertimbangan pada PT PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun dalam meninjau kembali aktifitasnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan nasabah (*customer*).

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penulis melakukan penelitian pada PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun, dalam penulisan laporan akhir ini yaitu hanya meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun terhadap kepuasan pelanggan. Jumlah yang dibutuhkan 90 responden dari 805 orang yang melakukan servis pada bulan Mei 2014.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2008:193) terdapat dua jenis dan sumber data yaitu:

- a. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penulis mengumpulkan data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada PT Palembang Cabang Demang Lebar Daun Wahana Wirawan.
- b. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Penulis mengumpulkan data sekunder yang diperoleh dari PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi, dan data lainnya mengenai perusahaan.

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan proposal ini yaitu dengan menggunakan beberapa metode, seperti:

1. Riset Lapangan (*field research*)

Riset Lapangan adalah kegiatan mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian secara langsung ke lapangan atau perusahaan untuk mendapatkan data yang lengkap.

Teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin menemukan permasalahan yang harus diteliti.

Wawancara penulis lakukan dengan menanyakan secara langsung kepada kepala bagian servis terkait informasi-informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan akhir ini yang mengenai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun.

b. Kuesioner (*Questioner*)

Angket kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan atau konsumen dari PT Wahana Wirawan Palembang Cabang Demang Lebar Daun dan dalam penelitian ini dibutuhkan 90 responden dari jumlah pelanggan 805 orang yang melakukan servis pada bulan Mei 2014.

2. Riset Kepustakaan (*Library research*)

Riset Kepustakaan adalah teknik pengumpulan informasi-informasi melalui literatur atau referensi yang dijadikan sebagai bahan yang dapat membantu dapat penyelesaian laporan akhir ini.

#### **1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan (Yusi, 2009:59). Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan

pada PT Wahana Wirawan Palembang sebanyak 90 responden dari 805 orang yang melakukan servis bulan Mei 2014 pada PT Wahana Wirawan Palembang

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan definisi diatas, maka dalam penulisan laporan akhir ini yang dijadikan sampel adalah pelanggan PT Wahana Wirawan Palembang sebanyak 90 responden dari 805 orang yang menggunakan atau melakukan servis pada bulan Mei 2014.

Menurut Umar dalam Setiawan (2012:119), untuk menghitung jumlah sampel yang ada ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf kesalahan (10%)

jadi perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{805}{1+(805 (0.1))^2} \\ &= \frac{805}{1+8.05} \\ &= \frac{805}{9.05} \\ &= 88.95 \\ &= 89 \text{ (digenapkan menjadi 90)} \end{aligned}$$

Jadi besarnya ukuran sampel yang diperlukan adalah 90 orang pelanggan atau konsumen PT Wahana Wirawan Palembang.

### 3. Teknik Sampling

Dengan keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian, maka penelitian diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu dimana penelitian mengumpulkan data dari unit sampling yang dijumpai secara langsung kepada konsumen atau pelanggan yang berkunjung ke PT Wahana Wirawan Palembang, (Riduwan, 2011:38-39). Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Wahana Wirawan Palembang terhadap kepuasan pelanggannya, maka digunakan analisis tingkat kepentingan dengan menggunakan skala likert, dengan batasan kriteria sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

#### **Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert**

<b>Kualitas Jasa</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	Sangat Puas (SP)	5
Setuju (S)	Puas (P)	4
Netral (N)	Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber:( Riduwan, 2011:38-39) Skala Likert

Adapun kriteria interpretasi skor dengan menggunakan skala likert adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

#### **Kriteria Interpretasi Skor dengan Menggunakan Skala Likert**

<b>Angka</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>
0% - 20%	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
21% - 40%	Tidak Baik	Tidak Puas
41% - 60%	Kurang Baik	Kurang Puas
61% - 80%	Baik	Puas
81% - 100%	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber:( Riduwan, 2011:41) Skala Likert

## 1.6 Analisa Data

Pada teknik analisis data metode analisa yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Analisa kualitatif

Merupakan teknik yang menjelaskan data secara deskriptif tentang pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu berupa dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) dan dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat yang menyebabkan kepuasan pelanggan.

### 2. Metode Analisa Kuantitatif

Merupakan data yang dibedakan menjadi data interval dan data rasio (Yusi, 2009:102). Data interval adalah data yang diukur dengan jarak di antara data yang diukur dengan suatu proporsi. Data tersebut akan diolah dengan menggunakan program data SPSS (*Statistic Product Service Solution*) versi 17.

Teknik analisa kuantitatif adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas

Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

#### b. Uji Reliabilitas

Adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

#### c. Uji Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan jasa PT Wahana Wirawan Palembang) terhadap variabel terikat

(kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan PT Wahana Wirawan Palembang) serta mengidentifikasi aspek atau dimensi kualitas pelayanan jasa apakah memiliki pengaruh kuat dalam menentukan kepuasan pelanggan maka akan digunakan metode analisis uji regresi berganda.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan maka dibuktikan dengan rumus regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y	=	Kepuasan Pelanggan
A	=	Konstanta dari Persamaan regresi
b <sub>1</sub> ,b <sub>2</sub> ,b <sub>3</sub> ,b <sub>4</sub> ,b <sub>5</sub>	=	Koefisien regresi untuk setiap dimensi
X <sub>1</sub>	=	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )
X <sub>2</sub>	=	Kehandalan ( <i>reliability</i> )
X <sub>3</sub>	=	Daya tanggap ( <i>responsibility</i> )
X <sub>4</sub>	=	Jaminan ( <i>assurance</i> )
X <sub>5</sub>	=	Empati ( <i>Emphaty</i> )
e	=	Variabel error