

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada umumnya kegiatan perusahaan untuk mendapatkan hasil yang tinggi dengan keuntungan yang memadai. Untuk mewujudkan tujuan tersebut bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, banyak hal yang harus dilakukan dari merencanakan sampai tujuan akhir tercapai. Untuk mencapai sasaran dan tujuan akhir dalam usaha tersebut pastilah membutuhkan hal-hal yang maksimal. Salah satu hal atau tindakan itu adalah memuaskan konsumen agar memperoleh laba (keuntungan) dengan cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen. Pelayanan yang berkualitas sangatlah dibutuhkan dalam perkembangan usaha. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan merupakan salah satu strategi dalam penjualan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.

Dalam penulisan ini penulis berasumsi bahwa salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk maksud di atas adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas pada konsumen, dengan demikian maka akan menimbulkan kepuasan kepada para konsumen. Adapun faktor yang menjadi hal terpenting dalam menarik perhatian konsumen, salah satu faktor yang sangat penting yang diperlukan oleh suatu perusahaan jasa untuk dapat tetap bertahan dalam persaingan sekarang ini yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pandangan konsumen dalam jangka panjang atas pelayanan yang diberikan, sedangkan kepuasan konsumen adalah sebuah penilaian yang dibuat berdasarkan suatu pelayanan tertentu yang dijumpai untuk mencapai peningkatan.

Menurut Kotler et al., (2008:138), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan jasa akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan

ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas. Setelah konsumen merasa puas dengan pelayanan produk atau jasa yang diberikan, konsumen akan membandingkannya dengan usaha yang lainnya dan merekomendasikan kepada orang lain. Adanya pelayanan yang baik dalam kepuasan pada pelanggan itulah yang harus diperhatikan oleh seluruh usaha.

Konsumen sangat tertarik jika produk atau jasa yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan dan tidak mengecewakan konsumen dalam memilih tempat atau sarana untuk melaksanakan ibadah. KBIH MULTAZAM harus mampu bersaing dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang lainnya. KBIH MULTAZAM pun perlu mengetahui apa yang sudah menjadi kebutuhan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan fasilitas yang baik seperti tempat bersinggah atau hotelnya, memberikan makanan 3x sehari dengan menu indonesia dan lain sebagainya. Memberikan pembimbing ibadah haji yang bisa membuat para jema'ah haji pun dapat nyaman dalam melaksanakan ibadah, agar mampu menarik perhatian para konsumen untuk menggunakan atau memilih KBIH MULTAZAM sebagai sarana untuk menunaikan ibadah Haji dan Umroh. Adapun data perkembangan peserta jema'ah haji dalam 5 tahun terakhir ini:

**Table 1.1 Perkembangan Jumlah Peserta Jema'ah haji**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Jema'ah yang berangkat (orang)</b>
1.	2010	54
2.	2011	82
3.	2012	132
4.	2013	118
5.	2014	129

*Sumber data: KBIH MULTAZAM PALEMBANG, 2015*

Pada tahun 2010 jumlah jema'ah berjumlah 54 orang, pada tahun 2011 jumlah jema'ah bertambah menjadi 82 orang, pada tahun 2012 jumlah jema'ah bertambah kembali menjadi 132 orang, kemudian pada tahun 2013 jumlah jema'ah berkurang menjadi 118 orang dan pada tahun 2014 jumlah jema'ah bertambah kembali menjadi 129 orang. Dalam 5 (lima) tahun terakhir ini,

perkembangan jumlah peserta jema'ah haji setiap tahunnya mengalami naik turun. Dari tahun pertama sampai tahun 2012 KBIH MULTAZAM mengalami peningkatan yang cukup tinggi, namun tahun selanjutnya jumlah peserta jema'ah haji mengalami penurunan, akan tetapi pada tahun 2014 KBIH Multazam Palembang mengalami peningkatan kembali walaupun peningkatannya tidak secara drastis.

Berdasarkan pembahasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada KBIH MULTAZAM Palembang.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka permasalahan yang diambil yaitu seberapa besarkah pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada “KBIH MULTAZAM Palembang”?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, untuk mendapatkan suatu analisa yang tepat maka penulis hanya membatasi mengenai Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada “KBIH MULTAZAM Palembang”.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan dari penelitian ini untuk membuktikan seberapa besarkah pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada “KBIH MULTAZAM Palembang”.

### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dari Penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Adanya penelitian ini, maka penulis diberi kesempatan untuk memperluas ilmu dibidang administrasi bisnis pada umumnya dan

khususnya pemasaran yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada KBIH MULTAZAM Palembang.

2. Semoga hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan perusahaan tersebut sehingga tujuan perusahaan tercapai.
3. Semoga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang khususnya Jurusan Administrasi Bisnis serta dapat menambah kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini dan dapat menjadi pedoman dalam melaksanakan penelitian-penelitian dimasa yang akan datang.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada kantor KBIH MULTAZAM Palembang yang beralamat di jalan Jendral Sudirman No. 579 I Rt. 16 Rw. 06 17 Ilir Palembang sebagai tempat penelitian dan penulis juga memberikan batasan dalam penulisan proposal ini yaitu hanya meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan KBIH MULTAZAM terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan Laporan Akhir ini adalah:

#### **A. Riset lapangan**

Metoden pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dan peninjauan secara langsung kelapangan atau organisasi atau perusahaan untuk mendapatkan data yang lengkap. Cara yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu menurut Sugiyono (2009:193) teknik pengumpulan data terdiri dari :

##### **1. Observasi/pengamatan**

Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri-ciri spesifik bila dibandingkan dengan tehnik lain selalu berkomunikasi dengan orang, observasi tidak terbatas pada orang tetapi pada objek lain. Penulis

menggunakan teknik observasi dengan mendatangi langsung kantor KBIH Multazam Palembang sehingga penulis memperoleh data primer berupa permasalahan pada kantor KBIH Multazam Palembang tersebut dan penulis ingin menjelaskan masalah tersebut dengan menyusun laporan akhir ini.

## **2. *Interview/wawancara***

Wawancara yang dapat dilakukan secara terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka dan melalui telepon. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung di KBIH Multazam Palembang dan dalam wawancara tersebut penulis dapatkan data primer Menurut Husein Umar (2011:42) data primer Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

## **3. *Kuisisioner/angket***

Teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam hal ini penulis mendapatkan data primer berupa hasil pengisian kuisisioner dari jemaah haji.

## **B. *Riset Kepustakaan***

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku literature yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan pada penelitian. Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis memperoleh data sekunder Menurut Husein Umar (2011:42) data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram- diagram biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Penulis memperoleh data ini dari berbagai sumber seperti internet dan buku. serta data sekunder yang diperoleh berupa tinjauan pustaka, serta data-data pendukung dari perusahaan erupa bagan struktur organisasi yang diminta oleh peneliti kepada KBIH Multazam secara langsung.

Dalam penelitian ini juga sumber data yang diperoleh langsung dari KBIH MULTAZAM Palembang, yang mana data primer yaitu berupa jawaban

responden terhadap pertanyaan dalam kuisioner yang diberikan pada peserta Jema'ah Haji KBIH MULTAZAM Palembang, dan data sekundernya diperoleh dari tinjauan pustaka, serta data-data pendukung dari perusahaan berupa bagan struktur organisasi yang diminta oleh peneliti kepada KBIH MULTAZAM secara langsung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan Riset Kepustakaan. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada setiap jema'ah atau responden dan peneliti juga meminta data kepada perusahaan berupa struktur organisasi dan jumlah peserta jema'ah haji.

### **1.5.3 Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2009:115) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi (N) yang dimaksud dengan penelitian ini adalah Jema'ah haji pada tahun 2014 berjumlah 129 orang peserta jema'ah haji pada KBIH MULTAZAM Palembang.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2009:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 129 orang. Dimana tidak semua populasi dijadikan sampel penelitian. Penulis menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sample dimana tingkat kesalahan 10% dengan rincian sebagai berikut:

Rumus atau Formula Slovin yaitu :

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

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e= Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%).

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

$$n = \frac{129}{1 + 129 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{129}{1 + 1,29}$$

$$n = 56,33 = 56 \text{ orang}$$

sample yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu sebanyak 56 orang jema'ah haji pada KBIH MULTAZAM Palembang.

### 3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2009:116) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu ***Probability Sampling*** dan ***Nonprobability Sampling***. ***Probability Sampling*** meliputi simple random, proportionate stratified random, disproportionate stratified random dan area random. ***Nonprobability Sampling*** meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling incidental, purposive sampling, sampling jenuh dan snowball sampling.

Dalam hal ini, penulis menggunakan teknik sampling ***Nonprobability Sampling*** dengan sistem purposive sampling, teknik sampling ini dilakukan berdasarkan tujuan. Sampel yang penulis berikan itu ditujukan pada jemaah yang memang sudah pernah mengikuti dan sudah dikenal oleh penulis, yang berarti sampel sumber datanya adalah jemaah yang memang sudah ditujukan.

#### 1.5.4 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Soeratno dan Lincoli (2003:126) terdiri dari :

##### 1. Analisis kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan hanya sedikit, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat di susun kedalam suatu struktur klasifikatoris. Teknik analisis kualitatif digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta mendeskripsikan responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan sumber informasi. Serta menganalisis hasil persentase jawaban responden yang diperoleh.

##### 2. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis dilakukan jika data yang dikumpulkan berjumlah besar dan mudah di klasifikasikan kedalam kategori. Teknik analisis kuantitatif terdiri dari:

##### a. Analisis Regresi Sederhana

Menurut Sugiyono (2009:270) mengemukakan bahwa analisis ini didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal antara satu variabel *independen* atau bebas (X) dengan variabel *dependen* atau terikat (Y).

Berdasarkan dari data yang ada maka regresi ini digunakan untuk melihat hubungan antara variabel X terhadap Y maka dipakai satu rumus regresi sederhana sebagai berikut

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Pelanggan
A	=	Konstanta dari Persamaan Regresi
B	=	Koefisien Regresi untuk setiap dimensi
X	=	Kualitas Pelayanan

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Secara kualitatif digunakan skala likert dengan pilihan jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**b. Korelasi**

Korelasi yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yang diteliti. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi product moment pearson yaitu untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan timbal balik antara 2 variabel. Hubungan dua variabel terdiri dari 2 macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (r). adapun rumus dari koefisien korelasi menurut Sugiyono (2009:248) tersebut adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = Jumlah periode

X =Kualitas Pelayanan

Y =Kepuasan pelanggan

**c. Koefisien Determinasi**

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau kontribusi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien determinasi ( $K_d$ ). Rumus dari koefisien determinasi menurut Sugiyono (2009:277) sebagai berikut:

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$K_d$  = nilai koefisien determinasi

$r$  = nilai koefisien korelasi

**d. Perhitungan Persentase**

Metode dengan menghitung jumlah frekuensi dari jawaban responden. Rumus yang digunakan sebagai dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan. Menurut sudijono (2005:43), cara penghitungan persentase dengan menggunakan rumus:

Persentase jawaban:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = Number of cases (Jumlah frekuensi atau banyaknya individu

p = Angka presentase