BAB I

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Era globalisai jasa atau produk yang bersaing dalam pasar semakin banyak akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah suatu persaingan antar produsen agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen, untuk menghadapi persaingan hal yang paling utama yang harus jadi perhatian perusahaan yaitu kepuasan konsumen agar perusahaan bisa bertahan dan berkembang bersama konsumen. Apabila perusahaan bisa menyampaikan pelayanan yang berkualitas, kualitas bagian dari penawaran nilai agar konsumen merasa puas dalam melakukan transaksi dengan perusahaan. Kepuasan konsumen sangatlah penting bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa adanya konsumen tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara mereka.

PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar adalah perusahaan yang menjual berbagai macam produk bahan bangunan dan peralatan rumah tangga. Persaingan yang ketat antar perusahaan mengharuskan PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Selain itu usaha yang saat ini juga merasakan ketatnya persaingan adalah PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar, persaingan tersebut dapat terlihat dengan berdirinya bisnis bahan bangunan yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Pelayanan dan harga yang ditawarkan berbeda-beda, dengan seperti itu akan menjadi ciri khas dan keunggulan tersendiri bagi bisnis bahan bangunan. Konsumen telah menganggap bahwa PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar merupakan tempat yang mudah dijangkau oleh semua konsumen dan PT. Dwi Bangun Perkasa Putra di haruskan bisa bertanggung jawab pada kualitas pelayanan dan harus tetap menjaga kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar tetap terus meningkat.

Kualitas pelayanan yang baik di perusahaan akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi konsumen, ketika konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan maka konsumen akan membandingkan pelayanan yang sudah diberikan. Apabila konsumen sudah merasa puas mereka akan datang kembali, serta mereka akan member rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama, perusahaan harus bisa memikirkan pentingnya kepuasan konsumen secara lebih baik melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari kepuasan konsumen merupakan suatu aspek yang sangat penting bagi perusahaan untuk bias bertahan dalam persaingan.

Kualitas pelayanan menjadi komponen yang paling utama dalam menarik minat konsumen, sehingga karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik perlu di perhatikan. Perusahaan yang kurang dalam memberikan pelayanan yang baik akan menghadapi berbagai permasalahan, dan konsumen yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan akan menyampaikan pengalamannya kepada orang lain dan hal itu akan menimbulkan penilaian yang kurang baik serta akan berdampak buruk pada

produktifitas perusahaan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat antar perusahaan atau pelaku usaha. Jangka panjang, ikatan yang seperti ini sangat memungkinkan bagi pelaku usaha untuk dapat memahami apa keinginan dan kebutuhan konsumen, dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen diharapkan para pelaku usaha untuk bisa memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki lima indikator penting yaitu, Keandalan adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan. Pelayanan PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar diharapkan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dan memuaskan bagi konsumen. Daya tanggap adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu, daya tanggap dalam penelitian ini adalah kesigapan karyawan dalam melayani konsumen atau daya tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen. Jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara cepat, kesopan santunan karyawan dalam member pelayanan, keterampilan karyawan dalam memberi informasi dan kemampuan dalam memberikan keamanan. Empati merupakan kepedulian yang mencangkup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen dengan cara mendengarkan kemudian memberi perhatian kepada tiap-tiap konsumen. Bukti fisik yang baik akan

mempengaruhi persepsi konsumen. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium atau diraba. Maka aspek wujud fisik menjadi bagian penting sebagai alat ukur dari pelayanan pada saat yang bersamaan, aspek bukti fisik mempengaruhi harapan konsumen. Variabel antara keandalan(X1), daya tanggap(X2), jaminan(X3), Empati(X4) dan Bukti fisik(X5) dengan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif. Semakin baik persepsi konsumen terhadap keandalan(X1), daya tanggap(X2), jaminan(X3), Empati(X4) dan Bukti fisik(X5) yang diberikan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan sebaliknya jika persepsi konsumen terhadap keandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar, apabila ingin mendapatkan loyalitas dari konsumen. Setiap perusahaan harus bisa membuat pelanggan merasa puas dengan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar harus mampu bersaing dan mempertahankan posisi pasar yang semakin ketat. Kepuasan yang didapat oleh seorang konsumen dapat mendorong konsumen melakukan pembelian ulang, menjadi royal terhadap produk tersebut ataupun loyal terhadap toko tempat konsumen membeli produk tersebut sehingga konsumen dapat menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain.

Bedasarkan uraian dari latar belakang, maka penulis mengambil judul : Analisis Kepuasan Konsumen ditinjau dari Kualitas Pelayanan pada PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar.

B. Permasalahan

Perusahaan diharapkan untuk bisa terus meningkatkan pelayanannya kepada para konsumen, tetapi tentunya didalam melaksanakan kegiatannya tersebut masih ada permasalahan-permasalahan yang dapat menyebabkan munculnya pendapat dari konsumen bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan masih kurang baik. Kendala yang sering dialami perusahaan yaitu, ketanggapan karyawan dalam melayani komplenan konsumen masih kurang cepat, adanya keterlambatan dalam pengiriman barang dan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen masih terlalu lama.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan di PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar?
2. Bagaimanakah analisis kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan terhadap kualitas pelayanan di PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar.
2. Untuk mengetahui analisis kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Untuk menambah wawasan dan untuk menambah pengetahuan bagi peneliti tentang kealitas pelayanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan bahan acuan untuk penelitian selajutnya.

3. Bagi STIE Kesuma Negara Blitar

   Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas dan menambah referensi bagi mahasiswa lain yang melakukan penelitian yang sama.

4. Manfaat bagi PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar

   Hasil penelitian ini diharapkan untuk dijadikan salah satu bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Dwi Bangun Perkasa Putra Blitar.