

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Banyaknya usaha yang ada semakin membuat banyak perusahaan tertarik dalam bersaing. Salah satu bisnis yang berkembang pesat adalah bisnis jasa. Persaingan yang semakin ketat ini membuat para pelaku bisnis harus memaksimalkan kinerja pada perusahaannya agar dapat bersaing di pasaran. Demi menjaga kelangsungan usaha ditengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, perusahaan harus memberikan berbagai kelebihan dan keunikan dari produk dan jasa yang ditawarkan.

Biasanya pelanggan dalam menggunakan layanan jasa akan membandingkan harga, memilih layanan jasa yang harga dasarnya murah, memilih layanan jasa yang harganya sebanding dengan kualitasnya atau berbagai alasan lainnya. Secara sederhana pengertian “harga adalah jumlah sesuatu yang memiliki nilai pada umumnya berupa uang yang harus dikorbankan untuk mendapatkan suatu produk” (Suparyanto dan Rosad, 2015:141).

Kualitas pelayanan adalah elemen penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa dan salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan kontainer. Menurut Wijaya (2011:152) “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Selain beberapa faktor di atas, kepuasan konsumen juga berperan penting dalam tingkat keberhasilan perusahaan, karena menurut Yuniarti (2015:233) “kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa”. Sedangkan Rangkuti (2011:31), mendefinisikan “kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian”.

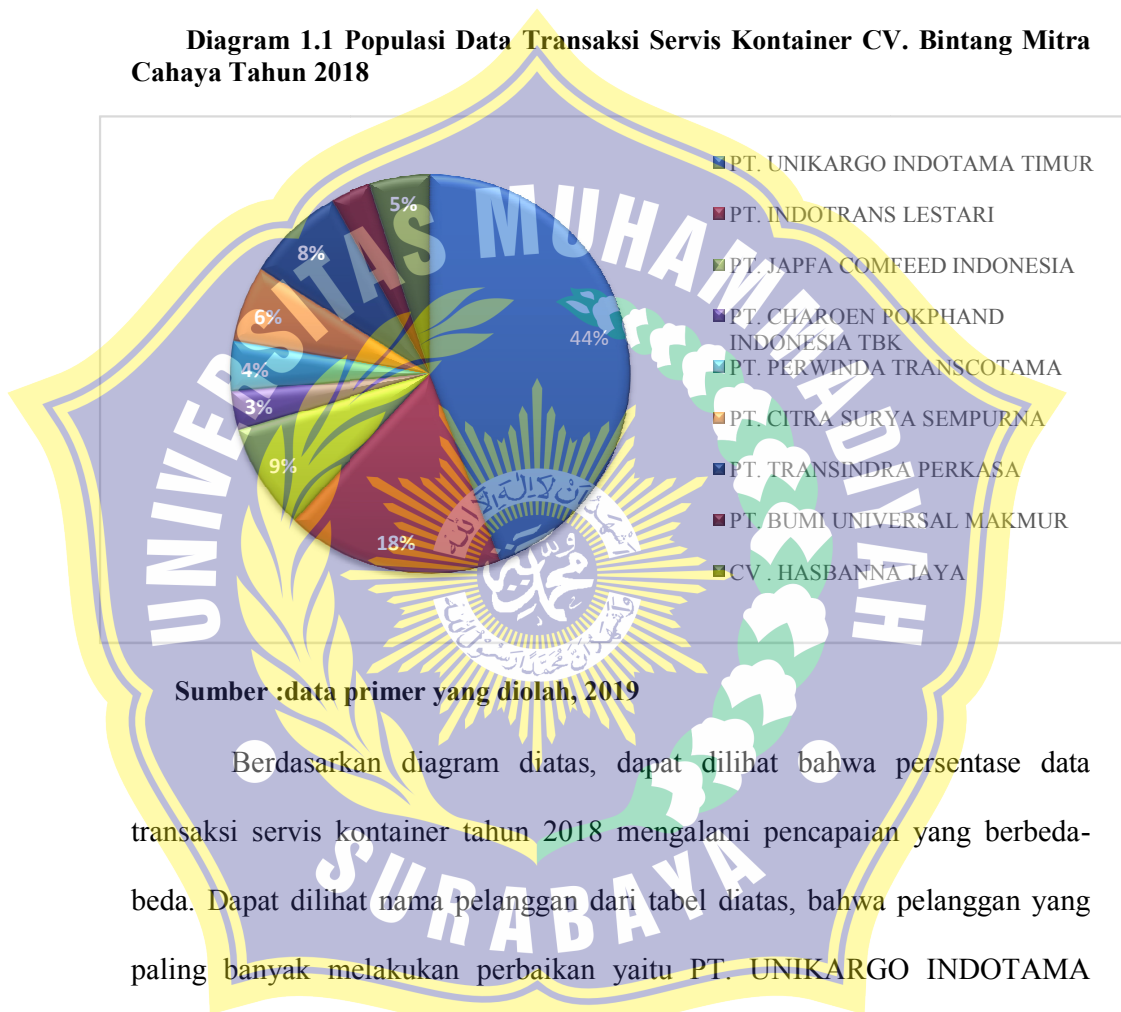
Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah harga dan kualitas pelayanan.

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah jasa perbaikan kontainer. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya jasa perbaikan kontainer bermunculan di kota Surabaya. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap jasa perbaikan kontainer. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola jasa perbaikan kontainer untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding kompetitornya.

Demikian juga halnya di jasa perbaikan kontainer CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya, dimana sebagai salah satu jasa perbaikan kontainer yang ada di kota Surabaya, juga memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda. Semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan. Dikarenakan perusahaan ini baru berdiri dan masih berkembang, adapun data konsumen yang melakukan perbaikan di CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya selama satu tahun terakhir terhitung bulan Januari-Desember 2018. Data dapat dilihat pada diagram berikut ini:

**Diagram 1.1 Populasi Data Transaksi Servis Kontainer CV. Bintang Mitra Cahaya Tahun 2018**



Sumber :data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan diagram diatas, dapat dilihat bahwa persentase data transaksi servis kontainer tahun 2018 mengalami pencapaian yang berbeda-beda. Dapat dilihat nama pelanggan dari tabel diatas, bahwa pelanggan yang paling banyak melakukan perbaikan yaitu PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR sebesar 44%. Sedangkan PT. CHAROEN POKPHAND INDONESIA TBK dan PT. BUMI UNIVERSAL MAKMUR paling sedikit melakukan perbaikan yaitu sebesar 3%.

Berdasarkan uraian diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam tentang masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CV. BINTANG MITRA CAHAYA SURABAYA”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya?
2. Manakah diantara harga dan kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis diantara harga dan kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya.

#### D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat memberi manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi 3 aspek yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pengembangan Keilmuan atau Pelaksanaan Pembangunan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi perbandingan antara ilmu manajemen (teori) dan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu manajemen pemasaran yang sudah ada, harapannya agar bisa diterapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan bagi pihak lain.

2. Bagi pengguna

Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan inspirasi, menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti maupun para akademis yang akan mengambil tugas akhir, sekaligus sebagai referensi untuk bahan penulisan sesuai dengan topik penulisan.

3. Bagi peneliti sendiri

Bermanfaat bagi penulis karena dapat menambah wawasan dan pengetahuan mulai dari teori sampai praktek, selain itu penulis bisa belajar dalam merangsang daya pikir dan melakukan analisis secara nyata untuk mengetahui dan menarik suatu kesimpulan tentang seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CV. Bintang Mitra Cahaya Surabaya.

## E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian skripsi ini. Skripsi ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I   Pendahuluan. Menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.
- BAB II   Kajian Pustaka. Menguraikan landasan teori yang mendukung perumusan masalah penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.
- BAB III   Metode Penelitian. Menjelaskan mengenai pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan data dan analisis data.
- BAB IV   Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Berisi gambaran umum subyek/obyek penelitian, deskripsi data hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan.
- BAB V   Penutup. Berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.