

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi pada saat ini menimbulkan persaingan semakin erat, terutama sector – sector serupa. Perusahaan harus mengikuti perkembangan saat ini untuk mempertahankan atau menarik pangsa pasar yang ada, meningkatnya persaingan membuat para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja melalui kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas, dan harga. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan. kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Arthur, 2022).

Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu perusahaan berupaya meningkatkan potensi yang ada, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha. Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah pada sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberi pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis (Istianto, 2021).

Industri atau bisnis yang berorientasi pada pelanggan, maka tidak dapat dihindari bahwa kualitas pelayanan menjadi satu-satunya faktor penentu dari eksistensi perusahaan atau industri tersebut dalam terlibat di industri atau bisnis yang penuh dengan persaingan, karena jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan, maka konsekuensinya pelanggan akan berpindah kepada industri atau bisnis lain yang sejenis yang lebih memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya.

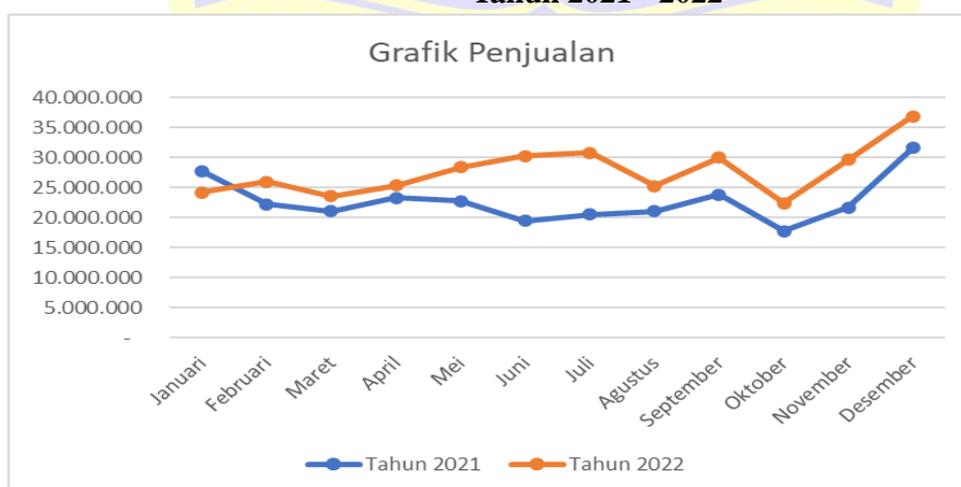
Outlet atau toko termasuk dalam kategori jasa yang didalamnya terdiri dari barang (produk) dan jasa (pelayan). Pelayanan pada Outlet Timberland Pakuwon Mall Surabaya adalah salah satu bentuk usaha jasa yang menyangkut kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Perusahaan harus mempertimbangkan kepuasan pelanggan selain pencapaian keuntungan. Hal yang harus dipertimbangkan dalam memberikan pelayanan adalah mendengarkan suara pelanggan, dengan ini berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan konsumen secara langsung dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feedback*) berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai control dan ukuran keberhasilan untuk mencapai kepuasan yang dirasakan konsumen (Khoirurrohman, 2019).

Outlet Timberland merupakan perusahaan dibidang retail yang mulai beroperasi di Mall Pakuwon pada tahun 2020. Outlet ini masih belum lama berdiri, terhitung dari berdirinya pada tahun 2020 hingga kini tahun 2021 Outlet ini sudah terlihat ramai pengunjung dengan membeli produk – produk dari brand Timberland anak perusahaan PT. Giordano Indonesia. Outlet Timberland menyediakan tempat yang sangat luas dan nyaman ditambah desain – desain tokonya sangat *aesthetic* sehingga tidak membosankan jika berlama – lama dalam memilih produk yang pas untuk konsumen dijamin bikin betah didalam tokonya dan kualitas produk yang sangat baik. Outlet Timberland menawarkan

berbagai promo dan diskon yang menarik untuk konsumen, karyawan Brand Timberland memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen yang sangat cepat dan tanggap. Namun, ada konsumen yang juga menyatakan bahwa pelayanan kurang memuaskan. Selain itu, ada beberapa konsumen menyatakan bahwa kualitas produk timberland sangat tidak sesuai dengan harga yang diberikan untuk salah satu produknya, sehingga beberapa konsumen sedikit kecewa. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, apabila pelanggan tidak cukup merasa puas dengan kualitas pelayanan dan produk, maka yang terjadi adalah konsumen tersebut akan pergi dan tidak mau kembali lagi dan konsumen akan berlari ke perusahaan brand pesaing dan konsumen tersebut akan menjadi pelanggan dari perusahaan pesaing.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Amstrong, 2018:354). Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai dengan begitu pelanggan akan hilang satu demi satu, hal ini berarti perusahaan tersebut akan bangkrut. Perusahaan-perusahaan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi adalah yang akan mampu bersaing dan bertahan untuk hidup dan selanjutnya berkembang demi kelangsungan perusahaan.

**Tabel 1.1**  
**Data Penjualan Timberland Pakuwon Mall Surabaya**  
**Tahun 2021 - 2022**



Sumber: Timberland Pakuwon

Berdasarkan data penjualan yang didapatkan, terjadi fluktuasi penjualan selama tahun 2021-2022, penjualan terbanyak terjadi di bulan Desember 2022, hal ini mungkin karena adanya promo-promo menarik saat akhir tahun dan juga berakhirnya pandemic covid-19. Kita percaya bahwa kepuasan konsumen akan banyak memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup sebuah usaha. Dari latar belakang diatas tersebut, maka judul penelitian yang ingin diangkat oleh penulis adalah Outlet Timberland Pakuwon Mall Surabaya merupakan suatu usaha bidang jasa yang bergerak di bidang ritel. Atas dasar latar belakang masalah diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) (Study Kasus Pada Outlet Timberland Pakuwon Mall Surabaya).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah reliabilitas ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya ?
2. Apakah daya tanggap ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya ?
3. Apakah jaminan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya ?
4. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya?

5. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya ?
6. Apakah reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian yang dapat dijelaskan yaitu:

1. Untuk mengetahui reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.
2. Untuk mengetahui daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada Outlet Timberland Pakuwon Mall Surabaya.
3. Untuk mengetahui jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.
4. Untuk mengetahui empati terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.
5. Untuk mengetahui bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.
6. Untuk mengetahui reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.

### **D. Manfaat Penelitian**

Setelah peneliti berhasil menjawab permasalahan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan Timberland Pakuwon Mall Surabaya) dapat digunakan dalam

mengambil keputusan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan

2. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya Sebagai bahan latihan memecahkan masalah dengan menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan, menggunakan empiris lapangan dan menuangkan dalam bentuk penulisan karya ilmiah yang berbentuk skripsi dan memperoleh gelar sarjana.
3. Bagi penulis dapat membawa wawasan penulis dengan membandingkan dan mengimplementasikan teori yang telah didapatkan dengan kenyataan yang ada di lapangan.

