

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis. Pada bab ini juga akan dibahas sistematika penulisan untuk setiap bab .

A. Latar Belakang Masalah

Toko Asan Jaya merupakan salah satu toko bangunan di Palembang yang terus mengalami perkembangan terhitung dari tahun 2011. Toko Asan Jaya didirikan oleh bapak Asun Hermanto sebagai sang pemilik yang berlokasi di Jalan Terminal Karya Jaya yang terletak di kecamatan Kertapati. Toko Asan Jaya merupakan toko bangunan yang menyediakan peralatan dan perlengkapan bangunan untuk membangun *town house*, ruko (rumah ruko) serta menyediakan peralatan dan perlengkapan untuk merenovasi rumah untuk daerah sekitar Terminal Karya Jaya, Palembang.

Walaupun Toko Asan Jaya merupakan satu-satunya toko bangunan yang berlokasi di Jalan Terminal Karya Jaya, bukan berarti tidak mengalami

permasalahan. Salah satu permasalahan yang dihadapi Toko Asan Jaya yakni permasalahan pada kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2012:214)

“Service quality is any act or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything.”

Kotler dan Keller (2011) mengatakan bahwa kualitas layanan adalah seluruh aktifitas atau kinerja yang ditawarkan satu pihak ke pihak lainnya yang bersifat tak berwujud atau menyebabkan perbedaan kepemilikan atau lainnya. Sedangkan kepuasan konsumen adalah perasaan yang diberikan konsumen kepada perusahaan berupa kinerja ataupun produk yang telah dikonsumsinya yang melebihi apa yang diharapkannya (Sunyoto, 2013). Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, konsumen akan melakukan penilaian akan pelayanan yang diperolehnya apakah sesuai dengan harapannya atau tidak.

Permasalahan kualitas layanan Toko Asan Jaya bermula dari kurangnya pegawai yang bertugas sebagai pramuniaga dalam melayani konsumen. Toko Asan Jaya dulunya memiliki 6 orang pegawai yakni 1 orang sebagai pramuniaga, 1 orang sebagai *sales marketing*, 1 orang sebagai administrator, 2 orang sebagai pengangkat barang dan 1 orang sebagai supir tetapi sejak 5 bulan terakhir terhitung dari bulan Mei 2016, Bapak Asun Hermanto melakukan pengurangan karyawan sehingga terdapat 1 karyawan yang memiliki *double job* yakni bertugas sebagai pamuniaga dan juga administrasi. Menurut hasil wawancara terhadap konsumen Toko Asan Jaya, dari 10 hingga 15 orang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai Toko Asan Jaya kurang memuaskan, karena kurangnya

kesigapan atau respon dari pegawai ketika melayani keinginan dari konsumen. Hal tersebut dikarenakan satu pegawai yang memiliki lebih dari satu tugas itu sulit membagi waktu untuk menyelesaikan tugas dan sulit menyesuaikan diri terhadap pekerjaan dalam melayani konsumen.

Pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas dibuktikan dari penelitian terdahulu yang dilakukan Purnamasari dan Madiawati (2014) dengan judul penelitiannya yakni “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen di McDonald’s Cabang Cibubur, Jakarta” yang melibatkan 100 orang sebagai responden dengan hasil penelitiannya yakni menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari faktor bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen dimana faktor yang paling menonjol dari dimensi kualitas pelayanan yakni faktor empati sehingga diharapkan bahwa McDonald terus meningkatkan pengetahuan karyawan melalui pelatihan secara khusus bagi karyawan.

Penelitian terdahulu lainnya yakni penelitian yang dilakukan oleh Rizqi, Warso dan Fathoni (2016) dengan judul penelitiannya yakni “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen” yang melibatkan 96 responden. Adapun hasil penelitiannya yakni kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen hanyalah faktor kehandalan.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 faktor yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Menurut Kotler (2012:284) ada 5 faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa, antara lain:

1. Bukti Fisik (*tangible*), yaitu berupa penampilan fisik atau bukti langsung biasanya berkaitan dengan fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Bukti Fisik dapat berupa gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), atau penampilan pegawai. Untuk masalah bukti fisik, Toko Asan Jaya hanya terdiri dari 1 ruko saja sehingga keadaan toko tidak terlalu luas dan pada mesin kasir juga hanya menggunakan nota, alat tulis dan kalkulator bukan menggunakan teknologi komputer.
2. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada para konsumennya. Kehandalan dapat berupa waktu yang tepat dan standar pelayanan yang sama untuk semua pelanggan. Permasalahan kehandalan, Toko Asan Jaya yaitu adanya kekurangan tenaga kerja pada bagian pramuniaga sehingga terjadi keterlambatan dalam melayani keinginan dan kebutuhan konsumen
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan karyawan dalam melayani konsumen seperti mendengarkan keluhan, memberikan pelayanan secara cepat, benar dan tepat. Daya tanggap dapat berupa kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan

konsumen, menginformasikan konsumen mengenai produk, dan menangani keluhan konsumen. Pada Toko asan sering terjadi keterlambatan pramuniaga dalam merespon apa yang dibutuhkan konsumen yang menyebabkan beberapa konsumen merasa jengkel.

4. Jaminan (*assurance*) adalah kepastian yang diberikan perusahaan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat karyawan yang mampu menimbulkan rasa nyaman, atau dapat dipercaya sehingga konsumen percaya dan yakin akan janji yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen dalam arti konsumen bebas keragu-raguan. Permasalahan jaminan pada Toko Asan Jaya yakni Toko Asan Jaya tidak menerima kembali barang yang telah dibeli atau pergantian barang apabila konsumen salah dalam pemesanan baik dalam bentuk jumlah barang ataupun jenis produk.
5. Empati (*emphaty*) yaitu kesediaan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tulus kepada para pelanggan. Empati dapat berupa perhatian kepada pelanggan dan memahami pelanggan. Pelayanan yang diberikan Toko Asan tidak selalu baik, hal ini terjadi apabila pelayan pada Toko Asan memiliki masalah seperti mati lampu sehingga keadaan toko panas menyebabkan pelayanan yang diberikan Toko Asan kepada konsumen kurang maksimal.

Penurunan kualitas layanan pada Toko Asan Jaya terlihat pada penurunan penjualan yang didapat dijelaskan dalam tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Pendapatan Kotor Toko Asan Jaya Tahun 2013 -2015

Tahun	Volume	Kenaikan / Penurunan	Persentase Kenaikan / Penurunan %
2013	Rp323.765.000	-	-
2014	Rp349.360.000	Rp. 25.595.000	0.08
2015	Rp302.080.000	(- Rp. 47.280.000)	(-0,14)

Sumber : Bapak Asun Hermanto

Berdasarkan tabel 1.1 di atas diperoleh bahwa terjadi penurunan pendapatan yang cukup tinggi pada tahun 2015 di mana penjualan pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar Rp. (-47.280.000) sedangkan pada tahun 2014 penjualan pada Toko Asan Jaya mengalami kenaikan sebesar Rp. 25.595.000. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni tahun 2014, Pada Tahun 2015 Toko Asan Jaya dapat dikatakan mengalami penurunan pendapatan sebesar (-0,14%). Penurunan Toko Asan Jaya juga terjadi disebabkan adanya penurunan langganan seperti kontraktor yang bekerjasama dengan pihak Toko Asan Jaya. Untuk tahun 2016 Toko Asan Jaya hanya bekerjasama dengan 2 kontraktor di Palembang yang melakukan pembangunan di daerah Jakabaring OPI dan Jakabaring Meritai Indah. Selain itu Toko Asan Jaya mengirim bahan bangunan kedaerah tiga dua (32), sungai lilin dan jambi. Toko Asan Jaya juga bekerjasama dengan perusahaan pembangunan yakni CV. Pesona Abadi yang terletak di Jln. Tegal Binangun.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka penelitian berniat melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO ASAN JAYA DI PALEMBANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang?
4. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang?
5. Bagaimana empati pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan adalah:

1. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang
2. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang
3. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang
4. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang
5. Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya di Palembang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang sudah diperoleh di bangku kuliah dan dapat digunakan untuk studi perbandingan maupun penunjang untuk penelitian mereka selanjutnya

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi bagi perusahaan/ toko dalam menciptakan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen.

3. **Bagi Peneliti Lainnya**

Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang berniat melakukan penelitian dengan permasalahan sejenis.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian studi kasus. Menurut Hasan (2002) menjelaskan, Studi kasus adalah penelitian mengenai status subyek penelitian yang berkenan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah semua konsumen yang berbelanja di Toko Asan Jaya.

3. Objek Penelitian

Objek Penelitian yakni Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Asan Jaya di Palembang. Teknik sampel yang akan digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini akan menggunakan sampel berjumlah 97 responden. Untuk mengambil jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang dikutip Husein Umar (2001) yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

- a) n = ukuran sampel
- b) N = Ukuran populasi
- c) e = Tingkat kesalahan dalam meraih anggota sampel yang di tolerir (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini sebesar 5 %)

Dengan menggunakan rumus tersebut, dari populasi sebesar 130 menurut sugiyono dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{130}{130 \cdot (5\%)^2 + 1}$$

$$n = 97$$

4. Jenis Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Jenis Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban responden terhadap kuisioner yang diajukan.

b. Jenis Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari jurnal, buku pemasaran dan data yang diperoleh dari Toko Asan Jaya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini terdiri dari 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Dimana yang bertindak sebagai variabel bebas adalah dimensi kualitas pelayanan yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan konsumen.

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas Data

Menurut Sugiyono (2003:124) Validitas menunjukkan sejauh mana alat dapat mengukur sesuatu yang diukur. Uji Validitas diperlukan agar diperoleh instrumen yang tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Kriteria pengujian instrumen dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Jika hasil pengujian dirasa tidak valid maka pernyataan didrop (dibuang atau tidak dipakai) untuk alat pengumpulan data penelitian.

b. Uji Reliabilitas Data

Menurut Sugiyono (2012:172) Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur data yang dihasilkan sama (konsisten) atau tidak. Pada uji reliabilitas dibutuhkan konsistensi data sehingga hasil

yang diberikan sama. Untuk menguji reliabilitas data dibutuhkan program aplikasi *Statistic For Social Source* (SPSS) versi 17.00 *for windows 7* yang nanti akan memberikan tabel output yang digunakan untuk menunjukkan hasil jawaban dalam bentuk angka.

c. Uji Asumsi klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrika, dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi *Ordinary least Square* (OLS). Uji asumsi klasik terdiri dari normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali, (2013 : 160) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau memiliki distribusi normal. Data dikatakan normal apabila :

- a) Nilai $Asymp < 0,05$ berarti data tidak memenuhi normalitas.
- b) Nilai $Asymp > 0,05$ berarti data memenuhi asumsi normalitas.

(menurut Imam Ghozali, 2013 : 165)

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2013:105), Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Nilai yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adalah multikolinieritas adalah nilai

Tolerance lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 (Menurut Imam Ghozali, 2013:106).

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2013:139) Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dikatakan bebas heteroskedastitas apabila nilai yang diperoleh lebih besar dari nilai signifikan.

e. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut perumusan sistematis yang digunakan adalah

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

Dimana :

Y	= Kepuasan Konsumen
A	= Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	= Koefisien
X_1	= Bukti Fisik
X_2	= Kehandalan
X_3	= Daya Tanggap
X_4	= Jaminan
X_5	= Empati
E	= Standar Error

f. Uji Hipotesis**1) Uji F**

Uji F yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui apakah semua variabel bebas (*independent*) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat secara bersama-sama dapat dilihat dari nilai F_{Hitung} , apabila nilai $F_{Hitung} > F_{Tabel}$ maka variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat dan sebaliknya.

2) Uji t

Uji t yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh variabel bebasnya secara parsial terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui apakah variabel bebas (*independent*) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat secara parsial dapat dilihat dari nilai T_{Hitung} , apabila nilai $T_{Hitung} > T_{Tabel}$ maka variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat dan sebaliknya.

g. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi nilai R^2 berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel-variabel amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti

variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali,2013).

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis menjadi lima bab yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab I ini terkandung uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab II akan dibahas mengenai teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Teori ini merupakan penjabaran dari pengertian manajemen pemasaran, pengertian kualitas layanan, dan pengertian kepuasan konsumen, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab III berisi tentang bahasan hal-hal yang mencakup sejarah terbentuknya Toko Asan Jaya, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan dan aktivitas pemasaran .

BAB IV : Analisis Dan Pembahasan

Dalam bab IV akan dibahas tentang pengolahan data penelitian berupa uji instrumen data penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas data, analisis hasil jawaban responden, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, uji t dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : Simpulan Dan Saran

Dalam bab V dijelaskan tentang simpulan yang didapat dari hasil analisis data, secara jelas dan ditentukan apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Selain itu dalam bab ini juga dibahas tentang saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi kepentingan perusahaan dan pihak lain.