

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha bisnis dalam era globalisasi saat ini semakin pesat, ditandai dengan banyaknya perusahaan yang mulai berdiri dan bergerak di bidang produk dan jasa serta tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi dan ketat. Seiring dengan semakin ketatnya perkembangan di dunia bisnis saat ini, tentunya membuat perusahaan sadar betapa pentingnya peran para pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan dan betapa pentingnya bagi perusahaan yang secara khusus bergerak di bidang jasa agar meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada (Fuad, 2000).

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, pelanggan menilai kualitas pelayanan jasa dengan merasakan langsung ketika terjadinya proses pembelian. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas layanan juga menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan.

Untuk mengukur tingkat kualitas layanan, tentu memerlukan suatu metode. Salah satu metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*. Metode SEM adalah sebuah teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara variabel terikat dan indikatornya, variabel terikat yang satu dengan lainnya serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM dianggap mampu untuk mengestimasi hubungan antar variabel yang bersifat *multiple relationship* (beberapa hubungan) serta mampu untuk menggambarkan pola hubungan antara variabel terikat dan variabel indikatornya (Yamin, 2009). Penelitian yang dilakukan ini tentang kepuasan pelanggan pada CV. Imaji Abadi sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

CV. Imaji Abadi telah banyak membangun berbagai macam teknologi informasi sebagai fasilitas untuk memudahkan para pelanggan dalam menunjang kegiatan sehari-hari seperti membangun *website* promosi, aplikasi penjualan berbasis android, aplikasi pembayaran SPP bimbel dan sebagainya. Dari para pengguna jasa CV. Imaji Abadi tersebut, belum diketahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan dari layanan jasa yang diberikan CV. Imaji Abadi Palembang. Dari tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi suatu ukuran mengenai kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan dalam bersaing dengan perusahaan lain di zaman sekarang ini.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan dilakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Imaji Abadi Palembang Menggunakan *Structural Equation Modeling*”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada CV. Imaji Abadi Palembang tersebut, perumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah tingkat kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV. Imaji Abadi Palembang ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dibuat untuk membatasi pembahasan penelitian yang dapat melebar, adapun batasan masalah pada penelitian ini mengenai:

1. Penelitian dilakukan di CV. Imaji Abadi Palembang.
2. *Structural Equation Modeling (SEM)* yang digunakan adalah software *Smart-PLS 3*.
3. Responden penelitian adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa minimal satu kali pembelian jasa pada CV. Imaji Abadi Palembang.
4. Populasi yang didapat dari tahun 2016 berjumlah 195 dan sampel yang akan digunakan berjumlah 100 sampel.
5. Variabel yang digunakan yaitu variabel bebas (independen) (X) meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan),

assurance (jaminan / kepastian), dan *emphaty* (empati) dan variabel terikat (dependen) (Y) meliputi kepuasan pelanggan (*user satisfaction*).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV. Imaji Abadi Palembang.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah untuk membantu perusahaan dalam memperbaiki kinerja CV. Imaji Abadi Palembang dalam bertumbuh dan berkembang menghadapi persaingan bisnis saat ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab awal ini akan menjelaskan mengenai tentang latar belakang dan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan berisi tentang teori-teori dasar dan tinjauan pustaka yang akan digunakan sebagai landasan dan acuan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, model penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan. Data-data penelitian berdasarkan hasil kuisisioner, dan teori-teori yang telah ada.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan agar bermanfaat dimasa yang akan datang serta sebagai penutup keseluruhan penelitian ini.