

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era industry yang terjadi saat ini sektor jasa telah mulai memegang peranan vital dalam perekonomian dunia, hal ini dikarenakan sejumlah faktor, seperti perubahan teknologi, peningkatan kontribusi sektor jasa pada penciptaan peluang bisnis, dan penciptaan kompleksitas kehidupan. Perkembangan dan peningkatan sektor jasa dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik diantara sekian banyaknya perusahaan jasa. Kondisi persaingan yang ketat tersebut, membuat perusahaan untuk menentukan skala prioritas.

Semakin luas pangsa pasar yang ada, semakin banyak pula perusahaan serupa dengan satu bidang yang sama. Hal ini mengakibatkan perusahaan diharuskan mampu untuk bersaing dan membuat inovasi sehingga dapat dipandang berbeda dan mempunyai daya tarik tersendiri di pasar. Semua perusahaan pastinya mengharapkan produk atau jasa yang ditawarkan dapat diterima di masyarakat. Sehingga menjadi motivasi perusahaan untuk bertahan dan terus berkembang.

Kualitas layanan berperan penting bagi perusahaan untuk menarik minat dan kepuasan konsumen. Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani dan Agung Suwandaru (2016) Perkembangan dunia bisnis saat ini maju pesat dan perusahaan pun telah memasuki dunia pasar jasa. Beberapa perusahaan baru muncul dengan menampilkan produk jasa yang hampir sama atau sejenis, sehingga membuat suatu perusahaan berlomba-lomba menawarkan pelayanan yang beragam dan terbaik. Persaingan pelayanan terhadap pelanggan

semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik diharapkan memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis jasa. Pelayanan dijadikan tolok ukur untuk meningkatkan kepuasan pelanggan kepada perusahaan dalam hal layanan pelanggan.

Selain kualitas layanan, harga juga harus diperhatikan dalam sebuah perusahaan karena harga berpengaruh terhadap daya beli dan kepuasan konsumen. Suri Amalia dan M Oloan Asmara Nst (2017) Perusahaan dituntut untuk tidak hanya sekedar menciptakan produk tetapi juga harus memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal tersebut dibutuhkan perusahaan untuk mampu bersaing dengan perusahaan lain. Dengan memahami perilaku konsumen maka perusahaan dapat menciptakan harga produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam kehidupan bisnis, harga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pemasaran suatu produk. Tinggi rendahnya harga selalu menjadi perhatian utama para konsumen saat mereka mencari suatu produk.

Pengaruh kelengkapan fasilitas juga sangat penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kelengkapan fasilitasnya demi kepuasan konsumen. Dede Apriyadi (2017) kelengkapan fasilitas mempunyai pengaruh meyakinkan terhadap kepuasan konsumen, kelengkapan fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Contoh kelengkapan fasilitas di stasiun yang berarti segala sesuatu yang disediakan stasiun untuk mempermudah pelayanan kepada konsumen antara

lain: toilet, tempat parkir, mushola, posko kesehatan, satpam pengamananan, charger handphone gratis, mesin atm, peron tinggi.

Kepuasan konsumen memberi nilai positif bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, harga dan kelengkapan fasilitas demi menjaga kepuasan konsumen itu sendiri. Agung Prastito (2017) Untuk memiliki suatu nilai positif terhadap konsumen di dalam persaingan perusahaan harus bisa memuaskan konsumen, lebih didasarkan pada suatu pemenuhan perasaan yang dibutuhkan setiap orang.

Demikian halnya dengan PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyewaan peralatan pesta, dalam melayani konsumen perusahaan dituntut untuk senantiasa konsisten dan tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki tujuan yang sama yaitu mendapatkan laba yang sebesar-besarnya. Dalam hal ini PT Syafi'e Nasional Utama Surabaya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal, pelayanan merupakan factor utama dan penting dalam bidang usaha jasa, dengan pelayanan yang baik pelanggan akan merasa puas, selain itu didukung dengan harga yang terjangkau serta kelengkapan fasilitas yang baik sehingga pelanggan akan merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Membangun kepuasan konsumen sangat penting agar terciptanya sifat loyal konsumen kepada perusahaan jasa yang mereka gunakan.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian, yaitu "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt. Syafi'e Nasional Utama Surabaya".

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya ?
3. Apakah kelengkapan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya ?
4. Apakah kualitas layanan, harga, dan kelengkapan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Nasional Utama Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Nasional Utama Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan kajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran terutama mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kelengkapan fasilitas dalam perusahaan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya

Kegunaan penelitian bagi perusahaan adalah sebagai masukan bagi perusahaan, agar bias menghasilkan suatu kesimpulan dan saran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan sebagai pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas perusahaan dan meningkatkan semangat kerja karyawan.

### b. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi mahasiswa sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGI