

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan utama suatu perusahaan adalah mencari keuntungan, bias disebut dengan laba. Dan laba bisa didapatkan dari para konsumen maka dari itu muncullah suatu alasan mengapa konsumen sangat penting keberadaanya dalam suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun penjualan. Jadi untuk mendapatkan laba/keuntungan yang diinginkan suatu perusahaan diperoleh dengan maksimal maka suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang sangat baik untuk konsumen agar konsumen merasa puas dan bisa ada peluang untuk konsumen tersebut menjadi konsumen tetap.

Di era sekarang, banyak bermacam variasi jenis motor yang ada dan juga banyak perusahaan yang bergerak di bidang penjualan sepeda motor, maka terjadilah daya saing antar perusahaan tersebut. Pelayanan adalah faktor utama dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang barang maupun jasa, para konsumen akan merasa puas apabila mereka menerima pelayanan yang baik, tetapi konsumen akan pergi apabila mereka menerima pelayanan yang tidak baik karena mereka merasa kurang puas atas pelayanan tersebut. Selain itu, didukung dengan fasilitas yang lengkap serta harga terjangkau maka tentu konsumen akan merasa terpuaskan.

Menurut Philip Kotler (1997:36) kepuasan memiliki makna sebagai berikut :

“kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya.” Dengan adanya unsur-unsur tersebut akan menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan barang/jasa untuk membangun kepuasan konsumen yaitu melalui kualitas pelayanan.

Dengan semakin pesatnya persaingan bisnis khususnya dibidang barang, maka dari itu untuk dapat memenangkan persaingan dan dapat bertahan PT. Tunas Dwipa Matra melakukan

berbagai strategi dalam menjalankan bisnisnya. Menurut Schnaars (dalam Tjiptono,1997:27), bahwa pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat yaitu hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan kesan yang baik bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan juga memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya akan menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata konsumen dan laba yang diperoleh pun akan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul :” Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di PT. Tunas Dwipa Matra.

1.2 Rumusan Masalah

1. menganalisis kepuasan pelanggan di PT. Tunas Dwipa Matra ?
2. apa faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Tunas Dwipa Matra.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisa kepuasan pelanggan di PT. Tunas Dwipa Matra
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.