

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam persaingan pada saat ini setiap penyedia jasa layanan harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, sehingga mereka mampu memenangkan persaingan dengan penyedia layanan yang sejenis. Untuk memenangkan persaingan suatu perusahaan harus memiliki produk serta jasa yang unggul. Jika produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang unggul maka konsumen akan merasa puas dan menjadi loyal.

Konsumen selalu berharap mendapatkan *service* optimal serta mendapatkan barang dan jasa dengan kualitas yang sesuai dengan mereka harapkan. Jika hal semacam pelayanan yang direspon kurang cepat dan kurang baik oleh perusahaan itu akan turunnyanya minat beli dari konsumen untuk kembali datang dan menggunakan jasa dan produk yang diberikan oleh perusahaan.

Para pengelola perusahaan industri pengaspalan bersaing dalam berbagai aspek seperti lainnya seperti biaya, dan kualitas produk untuk mendapatkan respon dari konsumen CV Yanega Megah Utama, tingginya persaingan dalam pemasaran membuat CV Yanega Megah Utama terus mendorong untuk menghasilkan produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan konsumen khususnya dalam bidang pengaspalan jalan. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas peneliti menggunakan metode *Service Quality* dan *CSI (Customer Satisfaction Index)* untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Produk yang dihasilkan oleh CV Yanega Megah Utama beserta kegunaan produk biasanya digunakan untuk perbaikan jalan maupun bangunan rumah. Yaitu diantaranya produk *Aspaltic bittu bridge* yang digunakan untuk sambungan jembatan siai muai, *Bittu road* digunakan untuk celah potongan aspal, dan *Bittu Patch* digunakan untuk jalan raya yang berlubang akibat curah air hujan dan beban berat dari kendaraan. Selain itu pelanggan yang menggunakan produk tersebut merupakan pelanggan umum atau pelanggan tertentu, misalnya mandor kontraktor jalan atau perusahaan lain yang mendistribusikan produk tersebut.

Saat ini sudah terjadi beberapa kali pelanggan yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Yanega Megah Utama. Dari segi pengiriman yang terkadang kurang tepat karena produksi system make to order yang tidak mempunyai stok produk yang banyak, dan hanya memproduksi ketika adanya pesanan dari customer itu menjadi salah satu penyebab terjadinya kurang tepatnya waktu pengiriman. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu adanya penelitian yang mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan selain itu diperlukan pengkategorikan atribut-atribut yang perlu diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pelanggan CV Yanega Megah Utama.

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh CV Yanega Megah Utama. *Service Quality* merupakan metode untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan hasil kesenjangan *gap*, yaitu bagaimana persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dari segi produk maupun pelayanan komunikasi yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan atribut-atribut produk dan jasa (Amri et al., 2020).

Adapun sebagai alasan peneliti menggunakan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* pada penelitian ini *Service Quality* didasarkan skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dengan lima dimensi utama yang diterapkan diantaranya (*Reliability, Tangible, Responsive, Assurance, dan Empaty*). Dan antara lain peran Pengukuran tingkat kepuasan konsumen/ pengguna sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persepsi yang dapat dipenuhi oleh pihak perusahaan terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan (Amri et al., 2020).

Permasalahan yang muncul pada penelitian terkait yang ada pada perusahaan dimana terjadinya kurangnya pemahaman konsumen dalam mengaplikasikan produk, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan tidak sepenuhnya memenuhi kebutuhan konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Yanega Megah Utama?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas tinggi dan prioritas rendah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan CV. Yanega Megah Utama ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh CV. Yanega Megah Utama.
2. Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas tinggi dan prioritas rendah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan CV. Yanega Megah Utama.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut yakni antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai penelitian ilmiah yang dapat dikembangkan oleh perusahaan untuk mengetahui bangsa pasar serta kekurangan dan kelebihan suatu produk yang diinginkan oleh konsumen.

2. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan terhadap keinginan suatu konsumen terhadap produk yang diinginkan serta pelayanan yang baik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Mampu melakukan peningkatan dan implementasi serta menganalisa untuk penelitian sejenisnya yang menggunakan metode yang serupa.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam laporan ini tidak melebar jauh maka penulis menggunakan batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini difokuskan pada atribut kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Pengukuran studi dilakukan dengan cara pengisian kuisioner oleh para konsujmen CV Yanega Megah Utama.

1.6 Asumsi Penelitian

Berikut adalah beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data dan informasi didapatkan melalui wawancara dan observasi langsung ke lapangan.
2. Tingkat pelayanan dan pemasaran CV. Yanega Megah Utama mampu memenuhi keinginan konsumen.

