

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan industri yang melaju dengan pesat akhir-akhir ini menyebabkan banyak akademisi dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang.

Seperti halnya dengan PD. BPR Bank Pasar, Bank merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Sebagai perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka bank tersebut hendaknya melakukan survey kepada para konsumennya. Disini peneliti mencoba membantu memberikan suatu solusi tentang peningkatan kualitas mutu pelayanan yang akhirnya berujung pada kepuasan pelanggan yang sebelumnya mungkin jarang dilakukan oleh pihak bank. Hal ini dikarenakan pihak bank tidak mempunyai data-data dari konsumen dalam hal ini nasabah sehubungan dengan faktor-faktor yang sekiranya dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan.

Oleh karena itu perlu diperhatikan beberapa hal yang sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja jasa dimana salah satunya adalah survei konsumen. Jawaban atau tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan digunakan

tersebut menjadi indikator mengenai kualitas layanan yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu, dalam usaha menghasilkan layanan yang memuaskan konsumen, maka survei konsumen dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Informasi yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebagai umpan balik untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. Saat merancang mekanisme umpan balik pelanggan seperti survei, mungkin perlu mengevaluasi ulang kepercayaan dan asumsi yang digunakan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengendalikan dan mengukur mutu jasa atau kualitas layanan tersebut adalah SERVQUAL dimana elemen yang akan diukur dikelompokkan kedalam lima macam jasa, yaitu *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*.

Hal tersebut dapat tercapai bila perusahaan mampu secara optimal dalam mengukur, memelihara, melindungi dan menjaga kualitas layanan yang diberikan. Mengingat pentingnya peranan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen industri jasa, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas layanan untuk menetapkan prioritas variabel-variabel yang berpengaruh dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

## 1.2 Perumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah :

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan jasa di PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus agar sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mampu mencapai *service success* atau *customer satisfaction* ? Untuk mengetahui *service success* atau *customer*

*satisfaction* dilakukan diantaranya melalui penyebaran kuisioner, sehingga kelebihan dan kekurangan pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus dapat diketahui guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 1.3 Pembatasan Penelitian

Batasan serta asumsi yang digunakan dalam penelitian ini supaya lebih mencapai sasaran penelitian antara lain :

1. Konsumen yang diteliti merupakan masyarakat yang menikmati kualitas jasa PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.
2. Penelitian dilakukan di PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.
3. Analisa layanan dilakukan terhadap faktor *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* berdasarkan SERVQUAL instrument yang diberikan kepada konsumen.
4. Dalam penelitian ini, akan diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan sehingga mampu mencapai *service success* atau *customer satisfaction*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Analisa kualitas layanan dapat digunakan untuk membuat suatu keputusan strategis yang berdasarkan atas keinginan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap konsumen sehingga mampu mencapai *service success*

2. Mengetahui prioritas variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan dalam pengambilan keputusan yang akan berguna untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga bisa memuaskan konsumen dan meningkatkan keuntungan secara tidak langsung.
2. Membantu perusahaan dengan memberikan usulan / upaya-upaya yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori tentang kualitas layanan dengan metode SERVQUAL, penyusunan struktur hierarki, penentuan prioritas, dan konsistensi logis.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian mengenai kerangka penulisan yang akan digunakan dalam pengolahan data.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi data yang diperoleh, isi penelitian, pengolahan data, analisis data dan pembahasan. Sehingga diperoleh hasil yang optimal sesuai dengan target penelitian atau tujuan dari penelitian tersebut.

## BAB V PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis dan interpretasi terhadap hasil penelitian Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphathy terhadap kepuasan konsumen.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari seluruh langkah penelitian dan saran-saran yang berdasarkan hasil yang didapatkan kepada pihak perusahaan dimana dilakukan penelitian.

