

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini persaingan yang dihadapi oleh perusahaan semakin memanas, banyaknya persaingan dalam dunia pemasaran, membuat para pedagang harus dapat mempertahankan loyalitas pelanggannya supaya setia pada para pedagang. Hal ini disebabkan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Di Wilayah pertokoan toga banyak pembisnis yang membuka usaha percetakan, sehingga akan mempengaruhi seorang pelanggan untuk loyal. Untuk mencari penyebab seorang pelanggan kabur atau tidak loyal harus dicari melalui evaluasi yang dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan (Kasmir, 2017:88). Sebuah perusahaan harus terfokus dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan salah satunya harus membuat pelanggan puas (Adisaputro, 2010:63).

Toko Ganant terletak di wilayah tersebut dan melayani jasa fotokopi, print *digital*, *printout*, penjilidan, laminating, pengetikan, *burning CD*, *scan file*, Internet, dan menjual ATK. Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan akan berakhir pada penilaian pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Sering kali banyak pelanggan yang datang dan karyawan melayani kurang fokus, sehingga terkadang tanpa disengaja pelanggan akan merasa kurang diperhatikan, hal ini akan berpotensi untuk meninggalkan perusahaan.

Pelayanan yang sudah diberikan karyawan tokomasih belum sesuai dengan harapan seorang pelanggan, akan mengakibatkan pelanggan akan berkurang atau pelanggan kabur. Larinya pelanggan bisa mengakibatkan bencana bagi perusahaan, citra perusahaan akan dinilai kurang baik(Kasmir, 2017:87). Paling ditakutkan ketika karyawan tidak mampu untuk melayani dengan baik seorang pelanggan tersebut menceritakan kepada teman-temannya tentang pelayanan yang diterimanya, sehingga citra atau nama baik perusahaan menjadi tidak menarik bagi calon pelanggan.

Menjaga kualitas pelayanan adalah sebuah kunci dalam membantu perusahaan agar tetap bisa menjaga pelanggannya tetap loyal. Selain itu kepuasan merupakan perasaan kecewa maupun senang sebagai hasil perbandingan dari hasil atau penampilan produk yang diterima beserta harapannya. Ketika pelanggan merasa senang dengan hasil atau penampilan dari produk tersebut, maka ia akan merasa puas terhadap produk tersebut(Afandi et al., 2019:81).Loyalitas adalah sesuatu hal yang begitu penting bagi sebuah perusahaan dan menciptakan pelanggan loyal merupakan kunci utama dari setiap bisnis. Loyalitas merupakan suatu nilai yang diciptakan oleh perusahaan dengan membangun nilai yang dimulai dari pelanggan, yang merupakan semua nilai perusahaan sekarang dan di masa depan perusahaan harus bisa mempertahankan kualitas pelayannya dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana agar mempermudah pelayanan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan, perhatian dan motivasi untuk karyawan

juga harus dilakukan karena merekalah yang berhadapan langsung dengan pelanggan (Kasmir, 2017:65).

Beberapa penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan oleh (Natasha Gabrielle, 2019); (Sembiring, 2014); (Afandi et al., 2019); (Suratno et al., 2016); (Kuntari et al., 2016); (Maskur et al., 2016); (Irawan & Japarianto, 2013); (Prayitno, 2018) dalam studinya membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan yang signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Untuk Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Toko Gananet”.

## **1.2 Batasan Penelitian**

Peneliti ini hanya membahas tentang perilaku pelanggan yang datang ke toko Gananet cabang pertokoan toga lumajang. Responden yang dimaksud pada penelitian ini adalah 60 pelanggan yang menggunakan jasa di Toko Gananet di cabang pertokoan toga Lumajang.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian permasalahan di atas, maka perlu adanya perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Gananet?
- b. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Gananet melalui Kepuasan Pelanggan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini dibuat adalah :

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan
- b. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka dari hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan kontribusi sebagai berikut :

- a. Teoritis

Diharapkan bisa memberikan wawasan tambahan bagi mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

- b. Kegunaan Praktis

Diharapkan agar memberikan tambahan sebuah informasi bagi para peneliti lain mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.