

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Menghadapi era globalisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap perilaku yang ingin memenangkan persaingan akan memberikan kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi akan lebih mudah membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan memenangkan persaingan pasar. Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing yang menawarkan layanan yang lebih baik.

Berdasarkan teori menurut (Tjiptono dalam Meithiana Indrasari 2019:61). Menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, dalam dunia bisnis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai tujuan utama dari setiap perusahaan.

Sedangkan menurut (Kotler dalam Armansyah, 2023:14). Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja

berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Maka dalam hal ini, memberikan perhatian penuh terhadap kepuasan pelanggan akan memberikan dampak langsung kepada output perusahaan yang semakin besar. Perusahaan yang menghasilkan produk harus dapat menghasilkan suatu produk yang dapat diterima oleh pelanggan. Suatu prinsip utama penjualan adalah makin meningkatkan dominasi (penguasaan) pasar nasional dan internasional. Sebuah produk baik itu individual, perusahaan besar, atau badan pemerintah, sehingga semakin menekankan kepuasan pelanggan dari produk yang mereka terima maka akan semakin meningkat penjualan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab naik turunnya tingkat penjualan pada perusahaan dan pada akhirnya akan menurunkan laba perusahaan karena tingkat kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi.

Adapun Identifikasi masalah yang ada di PT. Sari Angin Kota Cirebon :

- a. Gangguan Rantai Pasokan adalah suatu kondisi di mana aliran barang, informasi, atau jasa dalam rantai pasokan terganggu sehingga menyebabkan keterlambatan, kekurangan stok, peningkatan biaya, atau menurunnya kualitas layanan dan produksi perusahaan.
- b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam perusahaan adalah kondisi di mana jumlah, kualitas, atau kompetensi tenaga kerja tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan operasional dan strategi bisnis perusahaan. Keterbatasan ini bisa

berdampak langsung pada kinerja, produktivitas, serta pencapaian tujuan perusahaan.

- c. Kurangnya teknologi dan Inovasi dalam perusahaan adalah suatu kondisi di mana perusahaan tidak mampu atau tidak mau memanfaatkan perkembangan teknologi dan melakukan pembaruan (inovasi) dalam produk, layanan, atau proses bisnisnya. Hal ini bisa berdampak negatif terhadap daya saing, efisiensi, serta pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

Pada dasarnya, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian terjadi. Apabila konsumen merasa puas, maka akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Konsumen yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik atas produk kepada orang lain. Perilaku tersebut mencerminkan bahwa konsumen yang puas akan menunjukkan loyalitasnya terhadap suatu produk atau perusahaan.

Melalui penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat lebih memahami bagaimana tingkat kepuasan pelanggan serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya, sehingga dapat dijadikan dasar dalam merancang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bagi para pelanggan.

Dalam praktiknya, sebagian besar produk berupa kombinasi antara barang dan jasa, tidak sepenuhnya barang saja yang ditawarkan atau hanya jasa saja tanpa barang-barang pendukung jasa tersebut.

Dalam usaha isi ulang gas oksigen, ketersediaan tempat yang nyaman, fasilitas fisik yang lengkap, peralatan yang lengkap, kebersihan, kerapian, serta karyawan yang ramah mutlak diperlukan untuk mendukung berjalannya usaha. Untuk itu penulis terdorong untuk meneliti **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SARI ANGIN KOTA CIREBON”**

1.2. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan masalah di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di PT. Sari Angin Kota Cirebon ?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan di PT. Sari Angin Kota Cirebon ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Sari Angin Kota Cirebon ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. Sari Angin Kota Cirebon
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di PT. Sari Angin Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Sari Angin Kota Cirebon.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti akan memperoleh pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di PT. Sari Angin Kota Cirebon.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai bahan pertimbangan PT. Sari Angin Kota Cirebon dalam mengembangkan kinerjanya, khususnya dalam pelayanan.

3. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini sebagai perwujudan. Tri Dharma perguruan tinggi, dan diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan kegunaan ilmiah bagi yang membacanya, serta untuk melengkapi khazanah keilmuan yang telah ada khususnya di bidang keilmuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan mengkaji kualitas pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Sari Angin Kota Cirebon. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu pusat pengelolaan isi ulang gas oksigen yang bersaing ketat dengan perusahaan lain.

Fokus penelitian pada bagaimana kualitas pelayanan dalam memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan bagi PT. Sari Angin Kota Cirebon. Penelitian ini akan berlangsung selama tiga bulan, mulai dari bulan Januari 2025 hingga Maret 2025. Rentang waktu yang cukup panjang ini akan memungkinkan pengumpulan data yang komprehensif serta analisis mendalam terhadap dampak jangka panjang dari pengaruh kualitas pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. Sari Angin Kota Cirebon.

1.5.1 Lokasi Penelitian

Nama Perusahaan : PT. Sari Angin

Alamat : Jl. Kalijaga No.184, Pegambiran, Kec. Lemahwungkuk,
Kota Cirebon, Jawa Barat 45113, Indonesia

Telepon : (0231) 206001

Email : sariangin@yahoo.com

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel.1 1 Jadwal Rencana Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Tahap Persiapan Penelitian						
	a. Penyusunan dan Pengajuan Judul						
	b. Pengajuan Izin Penelitian						
	c. Studi Pustaka						
	d. Pengajuan Proposal						
	e. Sidang Proposal						
2.	Tahap Pelaksanaan						
	a. Pengumpulan dan Pengolahan Data						
	b. Analisis Data						
3.	Tahap Penyusunan Laporan dan Bimbingan Skripsi						
4.	Sidang Skripsi						
5.	Publikasi						

Sumber: Peneliti, 2025