

BAB I

PENDALUHUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

PT.INFINITINDO LOGISTIK MEDAN merupakan suatu perusahaan swasta yang berpusat di Malaysia serta mempunyai cabang. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penyedia jasa impor-ekspor, wujudnya penawaran untuk memudahkannya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan. PT.Infinitindo Logistik Medan adalah operator *flexitank* global dan telah menduduki peringkat nomor 5 di dunia dalam hal jumlah *flexitank*.

Perusahaan ini juga menyediakan empat layanan utama yang meliputi solusi *flexitank*, layanan terkait yaitu layanan pengiriman barang terpadu, layanan transportasi kereta api dan pusat logistik. Adapun pengiriman barang dengan menggunakan *flexitank* yang menawarkan alternatif wadah tangki ISO yang bisa mengangkut seperti minyak sawit, karet, *sparepart*, bahan konstruksi, biji-bijian, *furniture*, bahan baku, makanan, dan bahan kimia tidak berbahaya. Perusahaan ini memiliki jaringan yang kuat dan sumber daya yang sangat luas yang tersebar di seluruh industri dan sektor yang memungkinkan perusahaan menyesuaikan solusi rantai pasokan untuk kebutuhan bisnis pelanggan. Layanan pengiriman ekspor dan impor ini mencakup jalur laut dan udara yang menggabungkan dengan layanan transportasi lokal dipusat logistik dan layanan terkait.

Kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan diduga mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, dilihat dari jumlah data yang mengalami penurunan jumlah pelanggan.

Tabel I.1
Jumlah Pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan tahun 2016-2020

No.	TAHUN	JUMLAH PELANGGAN
1.	2016	2489
2.	2017	2476
3.	2018	2541
4.	2019	2560
5.	2020	2383

Sumber : PT.Infinitindo Logistik Medan 2016-2020

Berdasarkan Tabel I.1 diatas terlihat bahwa tahun 2016-2017 mengalami penurunan sebanyak 13 pelanggan, sehingga tidak terlalu berpengaruh besar terhadap perusahaan. Namun, pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan sangat drastis sebanyak 177 pelanggan.

Kualitas pelayanan pada PT.Infinitindo Logistik Medan diduga mengalami permasalahan dapat dilihat dari komplain pelanggan.

Harga pada PT.Infinitindo Logistik Medan diduga mengalami perbandingan dengan harga pesaing dimana harga pada PT.Infinitindo Logistik Medan cenderung lebih mahal dibandingkan dengan pesaingnya.

Loyalitas pada PT.Infinitindo Logistik Medan diduga mengalami masalah terlihat dari kekecewaan yang dialami oleh pelanggan.

Beralaskan deskripsi diatas, bahwa peneliti terdorong akan membahas **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Infinitindo Logistik Medan”**

I.2 Identifikasi Masalah

Beralaskan yang melatarbelakanginya, dengan identifikasi permasalahan yaitu:

1. Kualitas pelayanan diduga mengalami masalah terlihat dari komplain pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.
2. Harga pengiriman pada PT.Infinitindo Logistik Medan diduga cenderung lebih mahal dibandingkan pesaingnya.
3. Loyalitas Pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan diduga mengalami masalah terlihat dari kekecewaan yang dialami pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan diduga bermasalah terlihat dari jumlah pelanggan yang mengalami penurunan.

I.3 Perumusan Masalah

Beralaskan hal yang melatarbelakanginya, dipaparkan dengan penyajian permasalahan pokok yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.
3. Bagaimana pengaruh loyalitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga, ataupun loyalitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun pengkajian tersebut bertujuan:

1. Mengetahui serta analisa berpengaruhnya mutu berlandaskan kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.
2. Mengetahui serta analisa berpengaruhnya harga berlandaskan kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.
3. Mengetahui serta analisa berpengaruhnya loyalitas berlandaskan kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.

4. Mengetahui serta analisa berpengaruhnya kualitas pelayanan, harga, ataupun loyalitas mengenai kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan.

I.5 Teori Tentang Kualitas Pelayanan

I.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Laksana (2017:85), “Kualitas pelayanan merupakan penindakan ataupun aktivitas penawaran dari satu orang ke orang lainnya dengan dasar dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

I.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:100-101), “Elemen pelayanan dikelompokkan menjadi lima”, yaitu :

1. Keandalannya
2. Cara menanggapi
3. Penjaminan
4. Ikut merasakan
5. Barang yang terlihat

I.6 Teori Tentang Harga

I.6.1 Pengertian Harga

Menurut Kotler dan Keller (2013:67), “Harga merupakan sebuah media bauran yang dipasarkan kemudian dengan perolehan yang ada dari pembiayaan. Mungkin harga ialah bagian yang paling mudah disesuaikan dan diperlukan”.

I.6.2 Indikator Harga

Menurut Hasan (2014:72) indikator harga yaitu :

1. Harga pokok kemudian dengan potongan
2. Persyaratan untuk membayar
3. Persyaratan kredit

I.7 Teori Tentang Loyalitas

I.7.1 Pengertian Loyalitas

Menurut Tjiptono (2014:393), “Loyalitas pelanggan ialah yang menjadi acuan dari merek ataupun hal lainnya yang mendukung, beralasan dari penyikapan yang baik serta tergambar dengan membeli kembali”.

I.7.2 Indikator Loyalitas

1. Setia untuk membeli kembali (*Repeat Purchase*)
2. Tahan akan pengaruh yang negatif mengenai organisasi(*Retention*)
3. Menjadi acuan keseluruhan esistensi organisasi (*Referalls*)

I.8 Teori Tentang Kepuasan Pelanggan

I.8.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2015:76),“Kepuasan pelanggan mampu ditafsirkan sebagai pertimbangan antara harapan pelanggan ataupun ekspektasi pelanggan sebelum pembelian dan hasil kerja akan sebuah barang atau jasa yang diinginkan”.

I.8.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Hasan (2013:99), ada beberapa metode yang dipergunakan yaitu:

1. Daya mampu dari bidang pelayanan
2. Kompetensi
3. Fitur-fitur yang ditawarkan
4. Kesesuaian
5. Perbaikan

I.9 Teori Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Sudaryono (2016:93), cara menciptakan mutu untuk melayani ataupun hal lainnya yaitu melihat ataupun perhatian kepada pembeli dengan layanan yang baik dari ukuran ataupun hasil kerja yang menjadi standarisasinya, melindungi hak pekerja ataupun pelayanan yang baik dengan pelayanannya.

I.10 Teori Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

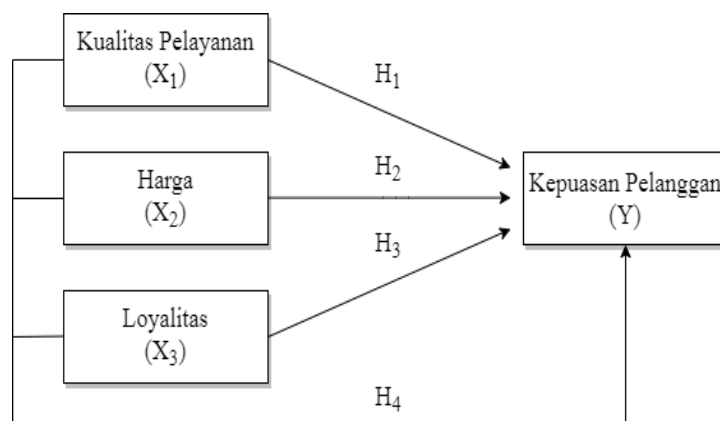
Menurut Hasan (2014:103), “Pelanggan yang bersedia membayar harga yang makin meningkat akan pelayanan serta mutu produk yang bagus. terfokus dari kepuasan yang menjadi jalan keluar yang ada”.

I.11 Teori Pengaruh Loyalitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Aris Irnandha (2016:46), loyalitas pelayanan serta kepuasannya yang memiliki keterkaitan dengan hal lain. Korelasinya yang memengaruhi karakter dan untuk membeli. Ketika pelanggan mempunyai penyikapan yang baik, maka mereka akan puas, dengan upaya penarik saran untuk orang lainnya. dan kepuasanpelanggan saling berhubungan satu dengan lainnya.

I.12 Kerangka Konseptual

Beralaskan dari uraian tersebut, kemudian dilakukan penyusunan dengan gambar dibawah ini :



Gambar I.1 Kerangka Konseptual

I.13 Hipotesis

Berdasarkan Suryabata (2013:21) bahwa hipotesisnya pengkajian ialah yang menjadi pemaparan pengkajian. Hipotesis tentang pengkajian ini ialah :

- H₁: Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan
- H₂: Harga berpengaruh mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan
- H₃: Loyalitas mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan
- H₄: Kualitas pelayanan, harga ataupun loyalitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Infinitindo Logistik Medan