

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini, ekspor dan impor telah menjadi kebutuhan setiap negara untuk menjaga stabilitas ekonomi dunia, ekspor dan impor membantu produsen Indonesia untuk memperluas dan mengembangkan usahanya. Hal ini juga meningkatkan penerimaan negara dari dalam negeri, sehingga kegiatan ekspor dan impor menjadi kegiatan yang sangat penting bagi negara. pt. Stara Bumi Surya adalah perusahaan yang menyediakan layanan ekspor dan impor dan mengutamakan seaside living dalam operasionalnya. pt. Stara Bumi Surya di Jalan Tembung Raya No.7a, Medan, Sumatera Utara 20225, Indonesia didirikan untuk melayani kebutuhan ekspor dan impor pelanggannya. Namun penjualan PT. Stara Bumi Surya memiliki masalah dimana penjualan perusahaan berfluktuasi. Tidak konsistennya penjualan suatu perusahaan dapat disebabkan oleh banyak hal, seperti : B. Menurunnya kepuasan pelanggan perusahaan Perusahaan sering tidak mencapai target penjualannya. Penurunan pencapaian penjualan perusahaan akan sangat berdampak pada kelangsungan perusahaan. penurunan penjualan yang dialami oleh perusahaan disebabkan karena menurunnya keputusan pembelian dari pelanggan.

Harga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga adalah total biaya moneter yang dikeluarkan pelanggan untuk membeli, memiliki, dan menggunakan berbagai kombinasi barang dan jasa suatu produk. Harga yang tepat dari produk yang ditawarkan mempengaruhi minat pelanggan dalam membeli layanan. Pelanggan juga mencari layanan yang terjangkau tetapi menawarkan layanan yang baik, tetapi pelanggan bisnis tidak mendapatkannya. Perusahaan cenderung menawarkan pelanggan mereka harga yang relatif tinggi untuk produk yang mereka tawarkan. Selain itu, diskon yang ditawarkan juga relatif kecil dibanding kompetitor perusahaan sehingga menyebabkan pelanggan tidak puas dan memilih produk dari perusahaan lain yang menawarkan harga lebih murah dan diskon lebih besar untuk layanan dan fasilitas yang sama.

Kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Akan ada permintaan yang tinggi dari pelanggan akan kualitas pelayanan yang baik, yang akan memudahkan pelanggan untuk berbisnis dengan perusahaan, dan hal ini dapat mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Namun menurut informasi pelanggan dari PT, hal tersebut belum diterima. Stara Bumi Surya, dimana banyak pelanggan mengeluhkan keramahan karyawan perusahaan, dimana karyawan

sering melayani pelanggan dengan kasar. Selain itu, proses pengiriman sering tertunda dan perusahaan juga tidak memiliki dukungan manajemen file untuk eksportir dan importir, sehingga pelanggan tidak puas dan memutuskan untuk menggunakan jasa perusahaan lain.

Kepercayaan sangat penting dalam hal kepuasan pelanggan ketika pelanggan yang sangat mempercayai perusahaan tidak ingin menggunakan layanan lain. Namun, pelanggan tidak menerima ini jika kurangnya tanggung jawab perusahaan menyebabkan barang hilang selama pengiriman, dan juga produk pabrikan, yang seringkali harus berlutut dengan masalah file selama pengiriman, tidak sampai ke tujuan, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. konsumen tentang produk layanan yang ditawarkan melemah. dan lebih suka menggunakan layanan dari perusahaan lain yang lebih andal.

Berdasarkan uraian diatas untuk meneliti lebih mendasar, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian sebagai berikut: **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Stara Bumi Surya.**

### **1.3 Landasan Teori**

#### **1.5.1 Teori Harga**

Menurut Kotler dan Keller (2016:67), Harga merupakan komponen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sedangkan komponen lainnya menghasilkan biaya, klaim. Meskipun mengubah harga program pemasaran bisa dibilang merupakan aspek yang paling sederhana, mengubah fitur produk, rute distribusi, atau bahkan komunikasi memerlukan banyak usaha.

Menurut Hasan (2016:72) Indikator harga meliputi:

1. Harga dasar dan diskon,
2. syarat pembayaran,
3. dan syarat kredit,

#### **1.5.2 Teori Kualitas Pelayanan**

Menurut Alma (2018:296), kualitas layanan adalah jenis tingkat kemampuan layanan dengan segala karakteristiknya disajikan secara realistik sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Mutiawat (2019:9) ada 5 dimensi yang dikenal dengan SERVQUAL (Service Quality), yaitu:

1. Bukti Fisik (Material)
2. Kewajiban
3. Garansi
4. Empati

### 1.5.3 Teori Kepercayaan

Menurut Priansa (2017:116) Kepercayaan klien adalah kesiapan satu pihak untuk menerima risiko aktivitas pihak lain dengan harapan pihak lain tersebut akan mengambil tindakan yang berarti bagi pihak yang dipercayanya.

Menurut Priansa (2017:122), strategi yang digunakan perusahaan dan pemasar untuk membangun kepercayaan pelanggan adalah:

1. Kejujuran
2. niat
3. Keterampilan
4. skor

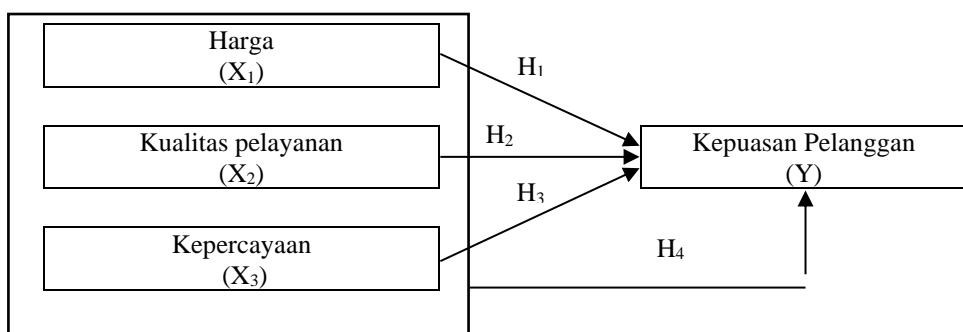
### 1.5.3 Teori Kepuasan Pelanggan

Menurut Maulana (2016: 39), kepuasan dapat didefinisikan sebagai rasa senang, puas, atau lega seseorang sebagai akibat menggunakan suatu produk atau jasa untuk memperoleh jasa yang diinginkan.

Menurut Maulana (2016:40), ada empat indikasi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Tentukan siapa kliennya,
2. Kenali ekspektasi kualitas pelanggan,
3. Kenali rencana kualitas layanan pelanggan,
4. Kenali umpan balik pelanggan dan siklus pengukuran

## 1.6 Kerangka Konseptual



## 1.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

$H_1$  : Harga berpengaruh berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Stara Bumi Surya

$H_2$  : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Stara Bumi Surya

$H_3$  : Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Stara Bumi Surya

$H_4$  : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Stara Bumi Surya