

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat akan berdampak terhadap tingkat persaingan antar perusahaan penyedia jasa pengiriman barang (Ekspedisi) dalam pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat. Pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang, maka akan berdampak pada semakin tingginya tingkat persaingan antar perusahaan. Semakin tingginya permintaan masyarakat akan pengguna jasa Ekspedisi saat ini, perusahaan harus dapat mengembangkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuannya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan secara individu sangat sulit dicapai karena keaneragaman keinginan pelanggan itu sendiri, oleh karena itu perusahaan di tuntut untuk lebih memahami keinginan pelanggan agar loyalitas pelanggan dapat terjaga..

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan di era kompetisi bisnis yang sangat ketat ini. Pentingnya loyalitas pelanggan bagi perusahaan sudah tidak diragukan lagi, banyak perusahaan sangat berharap dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Perusahaan yang mampu mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan akan memperoleh kesuksesan jangka panjang. PT Lautan Indomas Utama Medan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi muatan kapal laut. Pada perusahaan ini terjadi penurunan loyalitas pelanggan yang terlihat dari tingkat jumlah pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi muatan kapal laut.

**Tabel I.1**  
**Jumlah Pelanggan PT Lautan Indomas Utama Medan**  
**2020-2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan Tahun 2020</b>	<b>Jumlah Pelanggan Tahun 2021</b>
Januari	228	207
Februari	212	217
Maret	209	201
April	211	198
Mei	197	184
Juni	204	192
Juli	201	188
Agustus	216	186
September	217	186
Oktober	208	174
November	206	169
Desember	207	167

Sumber : PT Lautan Indomas Utama Medan, 2022

Tabel I.1. menunjukkan bahwa jumlah pelanggan perusahaan cenderung mengalami fluktuasi tahun 2020 dan 2021. Pada tahun 2020 mempunyai jumlah pelanggan akhir sebanyak 207 pelanggan sedangkan pada tahun 2021 mempunyai jumlah pelanggan akhir sebanyak 167 pelanggan. Hal ini mencerminkan bahwa terjadinya penurunan jumlah pelanggan.

Pada dasarnya setiap pelanggan ketika sudah menggunakan jasa dengan harga murah sesuai dengan kualitas yang didapat dibarengi dengan manfaat yang diterima melebihi dari yang diharapkan maka mereka akan merasa puas. Pada tahun 2020 terdapat jumlah keluhan sebanyak 12 keluhan dan tahun 2021 sebanyak 17 keluhan. Banyaknya keluhan pelanggan yang

mengatakan bahwa menurunnya kualitas pelayanan PT Lautan Indomas Utama Medan yang diberikan kepada pelanggan yang berkaitan dengan tingkat kecepatan kepengurusan dokumen, penyampaian informasi yang sering tidak benar, seringnya kelalaian karyawan yang mengakibatkan kekecewaan pelanggan.

Kepercayaan pelanggan mengalami penurunan kepada perusahaan PT Lautan Indomas Utama Medan hal diakibatkan seringnya harga mengalami fluktuasi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu sehingga mengakibatkan pelanggan terkadang mengalami kerugian, informasi pengiriman tidak *reliabel* dan seringnya besaran diskon yang diberikan terkadang berbeda dengan faktur penagihan sehingga pelanggan menjadi kecewa dan kurang percaya dengan informasi yang disampaikan. Selain itu, penurunan kepercayaan pelanggan juga diakibatkan karena citra perusahaan yang negatif yang diakibatkan sistem pengiriman yang tidak tepat waktu sehingga mengakibatkan banyak pelanggan yang lebih memilih beralih ke perusahaan sejenis lainnya.

Kepuasan pelanggan PT Lautan Indomas Utama Medan mengalami penurunan terlihat dari banyaknya pelanggan yang tidak melakukan transaksi pengiriman hal ini disebabkan penetapan harga yang kurang memuaskan bagi pelanggan karena pada tahun 2021 terjadi kenaikan harga pengiriman beberapa kali, waktu pelunasan yang terlalu cepat hal ini disebabkan pada bulan maret 2021 terjadi perubahan dalam waktu pelunasan menjadi 7 hari, sistem pengiriman yang tidak memudahkan pelanggan karena kepengurusan dokumen yang cukup lambat terlihat dari tahun 2020 dan 2021 yang terbayar denda karena kekurangan dokumen. Hal ini memicu ketidakpuasan pelanggan.

Dari permasalahan diatas peneliti merasa perlu melakukan dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang mengalami penurunan tercermin dari tingkat keluhan yang mengalami peningkatan.
2. Kepercayaan pelanggan mengalami penurunan kepada perusahaan PT Lautan Indomas Utama Medan hal diakibatkan seringnya harga mengalami fluktuasi tanpa pemberitahuan.
3. Kepuasan pelanggan PT Lautan Indomas Utama Medan mengalami penurunan terlihat dari banyaknya pelanggan yang tidak melakukan transaksi pengiriman.
4. Penurunan loyalitas pelanggan yang terlihat dari tingkat jumlah pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi muatan kapal laut

## **1.3 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan?
2. Bagaimana pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan?
3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan?

4. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan?

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi manajer dan pemilik untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan Loyalitas Pelanggan.
3. Bagi Universitas Prima Indonesia  
Sebagai bahan kajian dan menambah referensi penelitian bagi program studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia
4. Bagi Peneliti  
Sebagai pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

#### **I.6 Tinjauan Pustaka**

##### **I.6.1 Kualitas Pelayanan**

Menurut Abdullah dan Tantri (2014 : 44), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

Indikator kualitas pelayanan menurut Sunyoto (2016:145) yaitu:

1. Fasilitas fisik.
2. Reliabilitas
3. Keandalan.
4. Kesigapan pelayanan dan kecepatan
5. Empati

### **I.6.2 Kepercayaan**

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:202), kepercayaan adalah kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan bahwa produk mempunyai objek, atribut dan manfaat.

Menurut Priansa (2016:124), indikator kepercayaan adalah :

1. Sistem yang digunakan
2. Reputasi
3. risiko yang dipersepsikan
4. *Perceived web vendor*
5. *Perceived web site quality*

### **I.6.3 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Sudaryono (2016:78), Kepuasan pelanggan adalah perspektif pengalaman pelanggan setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan adalah respons pemenuhan dari pelanggan.

Menurut Hasan (2013:105-106), Indikator kepuasan pelanggan ialah:

1. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan
4. Minat pembelian ulang
5. Kesiediaan merekomendasikan.

### **I.6.4 Loyalitas Pelanggan**

Menurut Malau (2017:52), Loyalitas pelanggan lebih mengarah kepada perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin yang di dasarkan pada unit pengembalian keputusan.

Menurut Adam (2020:52), Indikator loyalitas pelanggan ialah:

1. Melakukan pembelian berulang-ulang
2. Hanya membeli produk dari perusahaan tersebut
3. Menolak produk lain
4. Menunjukkan kekebalan (tidak terpengaruh) oleh daya tarik produk sejenis dari perusahaan pesaing
5. Melakukan penciptaan prospek.

### **I.6.5 Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan**

Menurut Adam (2020:102) , dalam pelayanan yang konsisten akan di dapati kondisi perlakuan yang sama terhadap semua konsumen baik mengenai waktu, tempat, kesempatan dan penyediaan pelayanan. Pelayanan yang buruk terjadi pada waktuseorang konsumen mendapatkan pelayanan yang berbeda dan yang lainnya. Sebaliknya, diharapkan hasil dari konsistensi adalah loyalitas konsumen.

### **I.6.6 Teori Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan**

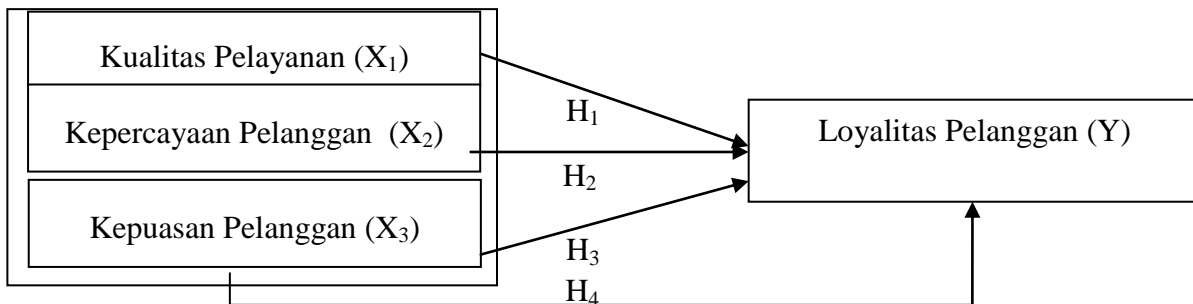
Menurut Limakrisna dan Susilo (2016 : 61), Kepercayaan merupakan alat yang sangat penting dalam pemasaran yang menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam suatu produk di dalam sektor publik.

### I.6.7 Teori Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Menurut Sudaryono (2016:81). konsumen yang merasa puas dengan produk atau merek yang dikonsumsi akan membeli ulang produk tersebut. Pembelian yang terus menerus dan berulang terhadap suatu produk dan merek yang sama akan menunjukkan loyalitas pelanggan.

### I.7 Kerangka Konseptual

Berikut ini adalah gambar kerangka konseptual dalam penelitian ini yang menggambarkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat



**Gambar I.1.**

### **Kerangka Konseptual**

### I.8 Hipotesis Penelitian

Menurut Sujarweni (2015 : 68) bahwa hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat.. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.

H<sub>2</sub> : Kepercayaan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.

H<sub>3</sub> : Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.

H<sub>4</sub> : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Lautan Indomas Utama Medan.