

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan suatu perusahaan bisa diamati berdasarkan loyalitas pelanggan yang diterima perusahaan. PT ASSA Rent ialah salah satu dari sejumlah perusahaan terbesar yang beroperasi pada bidang penyedia jasa juru mudi, penyedia jasa logistik, bidang balai lelang, bidang pembangunan, bidang investasi, bidang penyelenggara pos komersial, serta bidang jasa pengurusan transportasi. Dalam pembahasan ini, peneliti lebih memfokuskan permasalahan di bidang penyedia jasa juru mudi.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam menyikapi loyalitas dari pelanggannya, akan menuntut kualitas pelayanan para karyawan terhadap konsumennya sangat baik. Sehingga hal tersebut akan memberi acuan apakah para pelanggan puas pada kualitas layanan yang diberikan dari perusahaan jasa tersebut. Sehingga dari kepuasan pelanggan ini nantinya, loyalitas pelanggan akan diperhitungkan. Jika pelanggan puas dan tetap loyal menggunakan jasa dari perusahaan tersebut maka hal ini akan berdampak untuk kemajuan perusahaan. Dari pembahasan tersebut, loyalitas konsumen adalah hal yang sangatlah krusial dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Dimana loyalitas pelanggan ini akan dipengaruhi berbagai variabel seperti variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan pelanggan serta variabel loyalitas pelanggan. Hal tersebutlah yang mendasari peneliti sangat tertarik dalam menganalisa perusahaan berdasarkan variabel-variabel tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ialah :

1. Apakah kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara parsial pada loyalitas pelanggan?
2. Apakah kepuasan pelanggan memberikan pengaruh secara parsial pada loyalitas pelanggan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh secara simultan pada loyalitas pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan ialah :

1. Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan secara parsial pada loyalitas pelanggan.
2. Untuk memahami pengaruh kepuasan pelanggan secara parsial pada loyalitas pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan pada loyalitas pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Aspek akademis

Untuk instansi pendidikan, hal ini memberikan manfaat dalam meningkatkan literatur/referensi bagi dosen, mahasiswa serta perpustakaan.

2. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan

Bagi para peneliti selanjutnya dan pembaca, hal ini bertujuan untuk menambah serta melengkapi referensi ilmu pengetahuan di bidang yang sejenis.

3. Aspek praktis

Bagi obyek penelitian, hal ini bermanfaat untuk mengetahui pengaruh antara variabel sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki dan mengembangkan instansi menjadi lebih unggul.