

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia. Sebagai kota besar yang terus berkembang, laju pertumbuhan perekonomian serta perubahan teknologi, arus informasinya pun semakin cepat, serta memiliki *level* pendidikan yang sangat baik pula. Pada akhir-akhir ini banyak bermunculan perusahaan-perusahaan yang menawarkan berbagai jasa seperti jasa salon, jasa refleksi, jasa kurir pengiriman, jasa *digital printing*, jasa cuci mobil, dan lain-lain. Jasa pada umumnya memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang. Agar dapat memahami perbedaan tersebut, maka akan dibahas mengenai pengertian jasa.

Menurut Kotler dan Amstrong (1996), Jasa adalah tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu badan usaha kepada pihak lain yang bersifat tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jasa pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang memiliki karakteristik ketakberwujudan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Setiap pemberi jasa perlu mengetahui bagaimana tahap kepuasan dari penerima jasa serta mengantisipasi adanya rasa kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan kepada penerima jasa.

Sebagai salah satu kota maju, Bandung memiliki beragam Universitas-Universitas ternama dari Universitas Swasta hingga Universitas Negeri. Maraknya iklan-iklan yang kreatif dan beragam di media elektronik maupun media cetak pada saat ini mendorong Universitas-Universitas untuk mendirikan Fakultas Desain. Dengan adanya Fakultas-Fakultas Desain banyak pengusaha yang mengambil kesempatan untuk menciptakan kegiatan usaha yang berhubungan dengan desain dan mendukung kegiatan demi kegiatan yang dilakukan oleh Fakultas Desain tersebut. Maka dari itu banyak para pengusaha yang membuka usaha jasa *digital printing*.

Kebutuhan mahasiswa-mahasiswi Fakultas Desain akan jasa *digital printing* selalu mengalami peningkatan terutama di Universitas Kristen Maranatha, dilihat dari peminat yang semakin bertambah di bidang tersebut dari tahun ke tahun ajaran yang baru. Ketika tempat *digital printing* masih belum begitu marak, para pelanggan tidak mementingkan harga, kenyamanan, kualitas yang diberikan, serta jarak antara kampus dengan tempat jasa *digital printing* tersebut. Pada saat ini ada beberapa tempat jasa *digital printing* di daerah Universitas Kristen Maranatha, yaitu Pixel, Maxi Graph, Fix, Inti Laut Printing dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan dari masing-masing perusahaan, dari yang memiliki tingkat kenyamanan baik sampai kurang baik, harga cukup bersaing, dan jarak yang jauh sampai yang dekat. Untuk dapat terus bersaing dalam pasar, menarik dan mempertahankan pelanggan, perusahaan jasa *digital printing* harus memberikan sesuatu yang lebih dibandingkan perusahaan jasa *digital printing* lain yang menawarkan jasa yang sama. Kualitas pelayanan penting dalam menarik, memuaskan dan mempertahankan pelanggan (Heskett et al., 1997; Schneider et al., 1998; Storbacka et al., 1994). Berdasarkan penelitian (AC Nielsen Indonesia pada April 2004), bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menarik pelanggan. Kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan yang nantinya diharapkan dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Persaingan kegiatan jasa *digital printing*, khususnya di daerah Universitas Kristen Maranatha, semakin ketat. Dengan banyaknya penawaran jasa yang sama dengan kualitas yang terbaik dan menawarkan harga yang bersaing pula semakin menambah persaingan. Salah satu usaha jasa *digital printing* yang memiliki kemajuan yang pesat ialah PIXEL, berdiri sejak tahun 2008 bernama PIXEL (*digital printing*) yang didirikan oleh Robert Sanusi dan Irvan Senjaya. Berawal dari pertemanan hingga menjadi partner bisnis perusahaan jasa *digital printing* yang cukup menjanjikan. Ide yang tercipta berawal dari dua anak muda yang ingin memulai usaha dengan mengharapkan tingkat keuntungan yang besar serta memiliki tujuan untuk memberikan kualitas jasa yang telah banyak orang berikan tetapi dengan kenyamanan tempat yang tinggi, harga bersaing, serta pelayanan yang sangat memperhatikan pelanggan. Pada pertengahan tahun 2008, Fakultas Desain Universitas Kristen Maranatha menjadi salah satu Fakultas favorit pilihan para mahasiswa-mahasiswi baru. Fakultas Desain Universitas Kristen Maranatha memiliki banyak peminat sehingga Robert dan Irvan selaku pemilik PIXEL, ingin menciptakan sebuah perusahaan yang dapat mendukung aktivitas Fakultas Desain Universitas Kristen Maranatha. Pada saat itu masih sedikit tempat jasa *digital printing* dan jarak tempat jasa *digital printing* yang sudah ada tidak terlalu dekat dengan Fakultas Desain Universitas Kristen Maranatha tersebut. Dengan adanya kesempatan tersebut, Robert dan Irvan mendirikan sebuah perusahaan jasa *digital printing* yang memiliki tata ruang yang nyaman, harga bersaing, kualitas pelayanan yang baik, serta jarak yang dekat dengan fakultas desain Universitas Kristen Maranatha yakni tepat berseberangan dengan Gedung Fakultas Desain Universitas Kristen Maranatha. Hingga saat ini Fakultas Desain masih memiliki banyak peminat sehingga usaha jasa *digital printing* merupakan usaha yang cukup menjanjikan. Sejauh ini PIXEL telah memiliki banyak pelanggan dari dalam mahasiswa Universitas Kristen Maranatha khususnya Fakultas Desain Universitas Kristen

Maranatha hingga konsumen luar Universitas Kristen Maranatha. Dilihat dari perkembangan PIXEL dari tahun 2008 hingga saat ini, PIXEL memberikan suatu usaha yang menjanjikan bagi pemiliknya selain PIXEL telah melebarkan tempatnya menjadi 2 ruko, PIXEL pun menginvestasikan dalam bentuk penambahan karyawan, penambahan alat-alat operator, hingga penambahan mesin *printing* yang memiliki kualitas yang lebih baik dari tempat jasa *digital printing* yang lainnya.

PIXEL adalah sebuah perusahaan jasa *digital printing* yang melayani pelanggannya untuk memberikan layanan *printing*, laminasi, pemindahan data atau transfer data, *copywrite data*, desain servis, *cutting sticker*, dan pemotongan kertas. PIXEL memberikan fasilitas jasa *digital printing* untuk berbagai ukuran kertas dari ukuran besar hingga ukuran kecil serta menawarkan berbagai macam kertas dari kertas HVS, *inkjet paper*, *photo paper*, *glossy* atau *doff paper*, *transparent paper*. PIXEL mengharapkan menjadi suatu bagian yang dapat memberikan kontribusi bagi pelanggan-pelanggannya untuk mencapai keberhasilan dan kesuksesan dalam bidang pendidikan maupun bisnis, serta dapat menyediakan jasa dan kualitas produk terbaik yang berhubungan dengan jasa *digital printing* dan dijalankan oleh tenaga profesional yang kompeten serta bermotivasi tinggi.

Kualitas jasa yang ditawarkan PIXEL beraneka ragam dan lengkap, karena itu PIXEL menjadi salah satu tempat jasa *digital printing* yang diminati oleh mahasiswa-mahasiswa Universitas Kristen Maranatha. Karena kualitas jasanya yang tersedia beraneka ragam, tempat yang nyaman dan menarik, dan alat-alat operasi yang modern membuat pelanggannya tertarik untuk mencoba menggunakan jasanya. Sehingga PIXEL menjadi pesaing utama dalam bisnis jasa *digital printing* di daerah Universitas Kristen Maranatha.

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 1996). Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk jasa lain.

Menurut Tjiptono (1997:24) : “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Ketika sebuah perusahaan melakukan berbagai usaha yang mendukung kegiatan bisnisnya agar para pelanggannya merasakan kepuasan yang diharapkan, pengusaha akan selalu memprioritaskan pelayanan yang terbaik dan terjamin. Kebanyakan pelanggan perusahaan jasa lebih mengutamakan keramahan pelayanan serta jaminan kualitas jasa yang diberikan. Jika kualitas jasa yang terbaik telah diberikan kepada pelanggan, dengan sendirinya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa akan tercipta.

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut (Olson, 1993).

Riset mengatakan bahwa (Raphel,et all,2007) : 14% pelanggan pergi karena keluhan yang tidak ditangani, 9% pelanggan pergi dan menjadi pelanggan pesaing kita, 9% pindah keluar kota sedangkan 68% mengatakan mereka pergi untuk alasan tidak spesial. Hasil riset ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan itu penting bagi perusahaan.

Dengan kata lain, hampir 68% pelanggan pergi karena “alasan yang tidak spesial”. Alasannya adalah karena banyak perusahaan mencoba mencari pelanggan baru, tetapi tidak memfokuskan pelayanannya kepada pelanggan lamanya, berarti semakin lama kita mempertahankan pelanggan kita, semakin banyak uang yang bisa kita raih. Dari riset di atas dapat dilihat bahwa sebuah kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas pelanggan yang baik pula.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan, dengan judul : “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA DIGITAL PRINTING PIXEL ”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa *digital printing* PIXEL?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa *digital printing* PIXEL

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat bagi akademisi :

Sebagai pengetahuan dan pengalaman bagi Universitas Kristen Maranatha dan orang-orang yang terdapat di dalamnya bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

2. Manfaat bagi praktisi :

Untuk mengetahui cara pemberian kualitas layanan yang baik kepada pelanggan karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan PIXEL.

3. Bagi penulis :

Untuk menambah pengetahuan dan menerapkan pengetahuan teoritis yang didapat selama perkuliahan, khususnya tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dan untuk memenuhi persyaratan akademis untuk mengikuti sidang sarjana lengkap Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

4. Bagi perusahaan :

Menerima beberapa masukan yang berupa saran-saran perbaikan yang berguna dalam menentukan strategi yang tepat pada masa yang akan datang sehubungan dengan pengaruhnya kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen.