

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia, sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan lebih dari 17.000 pulau, menampilkan sebuah lanskap geografis yang unik dan kompleks. Tantangan logistik yang timbul dari keanekaragaman ini, bersama dengan jarak yang terpisah antar-pulau, menjadi hal yang signifikan dalam mengelola distribusi barang di seluruh negeri. Dalam menjawab kompleksitas ini, perusahaan jasa logistik memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan solusi yang efisien dan andal untuk pengiriman barang di seluruh wilayah Indonesia.

Salah satu dari perusahaan-perusahaan logistik terkemuka yang beroperasi di Indonesia adalah TIKI atau PT Titipan Kilat. Sejak didirikan pada tahun 1970, TIKI telah menjadi pelopor dalam industri logistik Indonesia. Salah satu pusat operasional utamanya, PT Titipan Kilat Surabaya, terletak di Jl. Kedungsari No.65-67, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60261. Penelitian yang sedang dilakukan difokuskan pada PT Titipan Kilat Surabaya, yang di tengah persaingan yang semakin ketat di pasar logistik, dituntut untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai strategi utama dalam menjaga daya saingnya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk atau layanan dengan harapan (Kotler et al., 2023). Minat beli ulang merupakan keinginan seseorang untuk membeli kembali produk atau jasa di tempat yang sama dan berminat melakukan pembelian di masa mendatang (Sudarto, 2022). Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti, ternyata rata-rata rating kepuasan

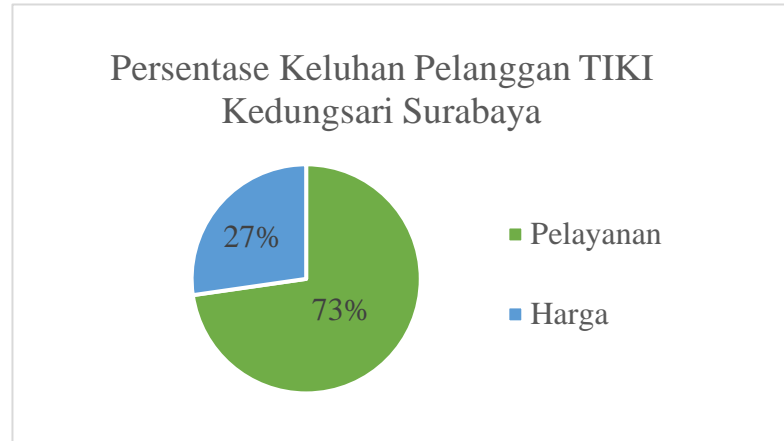
pelanggan PT Titipan Kilat Surabaya mencapai 4,2. Sistem penilaian yang digunakan oleh PT Titipan Kilat Surabaya berkisar antara 1 hingga 5, dimana 5 merupakan nilai tertinggi yang mencerminkan kepuasan maksimal, sedangkan 1 adalah nilai terendah yang menandakan ketidakpuasan. Meskipun mayoritas pelanggan memberikan penilaian yang relatif tinggi, terdapat beberapa nilai ekstrem yang menunjukkan kekecewaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada data rating kepuasan pelanggan, ditemukan bahwa nilai rating 1 mencapai persentase sebesar 16%. Hal ini menandakan adanya keluhan-keluhan yang signifikan yang perlu segera dievaluasi oleh PT Titipan Kilat Surabaya. Untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang keluhan-keluhan tersebut, berikut adalah beberapa ulasan dari pelanggan yang memberikan rating buruk.

Tabel 1.1 Rating Kepuasan Pelanggan PT Titipan Kilat Surabaya

Nama	Tanggal	Rating	Alasan
Jhoe Pa	28/11/23	1	Buruk. Barang dicek bener bener..beda sama kompetitor sebelah
Firman Sutanto	10/01/24	1	baru kali ini mendapati pelayanan gak ramah dari mbaknya cs no. 4, padahal udah langganan tiki 5 tahun. ngasih kembalian uang dilempar gak bilang "ini pak kembaliannya, total sekian.." malah di lemparin pake raut muka kecut... beda sama cs cs yg lain... tolong di tegor itu karyawan wanita bagian CS teller no. 04 .
Anbiya Yahya	24/01/24	1	Kacau bngt TIKI kirim komputer dari Lampung ke Surabaya bayar mahal bisa sampe casing temperednya pecah sama sampe ga bisa hidup lagi komputernya! Hadeh ga lagi" pake TIKI gw, mau klaim jg ga bisa ribet pula
Andina Nuringgani	11/02/24	1	Staff ga ramah. Slow respon. Di WA jam 16.24 dan 09.00 centang 1. Telp kantor bolak balik juga ga ada yg angkat. Tolong mau terima saran dari konsumen. Konsumen sudah order tp barang ga diambil2 , giliran konsumen mau tanya2 ga ada yg gubris
Winoto Winoto	09/03/24	3	Petugas yg melayani tidak terlalu ramah. Krn mungkin merasa tua atau senior. Mohon diperbaiki sehingga kita pelanggan nyaman

Sumber: PT Titipan Kilat Surabaya 2024

Dari data keluhan pelanggan, dapat dihitung persentase keluhan pelanggan PT Titipan Kilat Surabaya. Berikut adalah persentase dari keluhan pelanggan PT Titipan Kilat Surabaya.

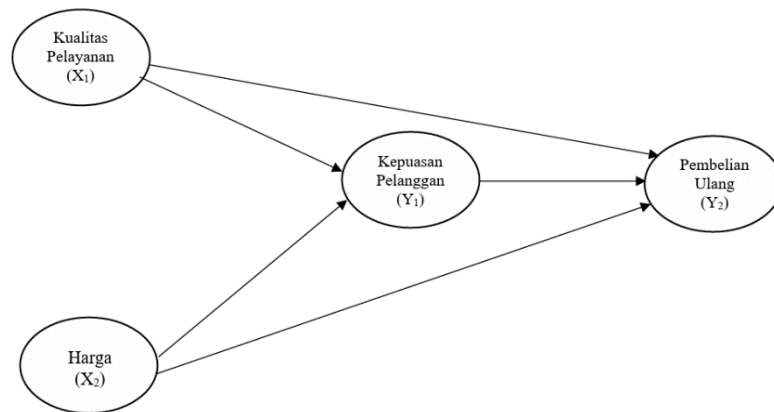


Gambar 1.1 Persentase Keluhan Pelanggan PT Titipan Kilat Surabaya

Berdasarkan persentase di atas, diketahui bahwa sebagian besar keluhan pelanggan terkait dengan pelayanan, mencapai 73%, sementara keluhan yang berkaitan dengan harga mencapai 27%. Persentase yang tinggi terkait dengan keluhan pelayanan menunjukkan adanya potensi masalah dalam aspek ini yang memerlukan perhatian serius dari PT Titipan Kilat Surabaya. Kemungkinan adanya kualitas pelayanan yang tidak memenuhi harapan pelanggan atau prosedur yang tidak efisien dapat menjadi penyebab utama keluhan tersebut. Di sisi lain, keluhan terkait harga juga tidak boleh diabaikan, karena hal ini dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap nilai yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Martono (2019) Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan yang dapat mempengaruhi daya saing bisnis. (Suhardi et al., 2022). Harga adalah jumlah dari semua nilai yang diberikan pelanggan untuk mendapatkan manfaat memiliki atau menggunakan produk atau layanan (Kotler et al., 2023). Peneliti tertarik untuk melihat pengaruh kualitas

pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian ulang, Berikut juga pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. Peneliti akan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif "rumit" secara berjenjang. *Tool* SEM sebagai alat analisis mampu menjawab masalah yang bersifat korelasi, regresif, dan dapat mengidentifikasi dimensi sebuah konsep (dimensional) (Waluyo & Rachman, 2020). Berikut ini merupakan kerangka penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1.2 Konsep Kerangka Penelitian

Sumber: Data diolah (2024)

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap pembelian ulang pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya?
6. Bagaimana persamaan struktural kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian ulang pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti membatasi analisis pada variabel kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, dan pembelian ulang tanpa memasukkan variabel lain.
2. Metode yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM).

### **1.4 Asumsi-asumsi**

Asumsi-asumsi dari penelitian ini adalah:

1. Sampel yang digunakan mewakili populasi perusahaan yang diteliti.
2. Responden dapat memahami kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap pembelian ulang pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya.
6. Untuk mengetahui persamaan struktural kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian ulang pelanggan di PT Titipan Kilat Surabaya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dari penelitian tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

- a) Teoritis
  1. Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dibidang loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dengan mengonfirmasi atau mengoreksi teori-teori yang sudah ada melalui analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode SEM.
  2. Dengan adanya penelitian ini mahasiswa dapat belajar dan menerapkan pendekatan SEM dengan penyelesaian masalah yang berbeda.

- b) Praktis
1. Hasil analisis dapat menjadi referensi kepada PT Titipan Kilat Surabaya untuk menyusun strategi manajemen yang lebih efektif.
  2. Dapat mengetahui faktor pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap pembelian ulang dimediasi kepuasan pelanggan.
  3. Sebagai pertimbangan untuk menentukan kebijakan yang harus diambil untuk pengembangan bisnis dengan lebih baik.

## 1.7 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi-asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang mengacu pada beberapa literatur yang digunakan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi variabel, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, evaluasi data yang telah diolah untuk menyelesaikan masalah dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan hasil atau kesimpulan dari penelitian secara keseluruhan dan saran-saran yang diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**