

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi yang terjadi saat ini yang ditandai dengan revolusi teknologi, dan informasi yang begitu luar biasa, masyarakat dituntut untuk cepat, tanggap, dan tepat dalam bertindak agar tidak kalah dalam persaingan. Masyarakat dituntut untuk memiliki mobilitas yang tinggi agar dapat melakukan aktifitas yang dimiliki dengan baik, dan efisien mungkin meski dalam keterbatasan waktu yang dimiliki. Dengan kemajuan teknologi, dan informasi ini para pelaku bisnis maupun jasa harus bergerak aktif, dan tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen namun harus berusaha melakukan perbaikan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

Dengan adanya fenomena ini maka pelaku bisnis, maupun jasa harus dapat menentukan strategi yang akan dibentuk dalam pemasaran sehingga memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang optimal memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan (Hardinasti 2012). Sedangkan menurut Kotler & Keller (2009) kepuasan juga tergantung pada kualitas produk dan jasa. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci utama untuk mendapatkan kepuasan pelanggan terutama untuk produk jasa dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Sehingga tidak terjadi rasa ketidakpuasan yang dialami konsumen dan menyebabkan konsumen mencari penyedia barang atau jasa lain yang dapat memuaskan kebutuhannya.

Air merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan semua makhluk hidup baik hewan, tumbuhan, dan manusia memerlukan air untuk melangsungkan kehidupannya. Di dalam sel tumbuhan ataupun hewan (termasuk di dalamnya manusia) akan tergantung sejumlah air, yaitu lebih dari 75% pada sel tumbuhan atau lebih dari 67% pada sel hewan. Jika kandungan air di dalam sel berkurang

dapat mengakibatkan dehidrasi, sehingga air merupakan kebutuhan yang penting dan tidak tergantikan bagi kehidupan makhluk hidup (Suriawira 1996).

Air dapat dijumpai dalam berbagai bentuk, baik dalam bentuk cairan ataupun dalam bentuk padat, dalam bentuk padat berupa es batu. Es batu yang dikonsumsi oleh masyarakat terdapat dalam berbagai jenis, yaitu berupa es balok ataupun es kristal. Penelitian ini memilih menggunakan subyek es batu kristal dari pada es batu balok karena es batu balok dimungkinkan dalam pembuatannya tidak menggunakan air steril, sedangkan es kristal airnya *ditreatment* dengan sinar ultraviolet.

Guna untuk mengetahui apakah sebuah produk es batu kristal yang ditawarkan perusahaan sudah sesuai dengan harapan dan kenyataan konsumen dapat dilakukan melalui pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelayanan konsumen. Dengan adanya tingkat kepuasan pelayanan konsumen perusahaan dapat memperbaiki pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan yang dirasakan kurang serta meningkatkan kualitas pelayanan konsumen. Begitu juga PT. SURABAYA ES SEJAHTERA selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan konsumen, sehingga tercapailah kepuasan konsumen.

1.2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah untuk mempermudah dalam evaluasi, dan agar didapatkan batasan yang lebih fokus. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Konsumen yang dijadikan sampel adalah pelanggan es batu kristal di area Surabaya
2. Penelitian ini dilakukan melalui media kuisioner yang dibagikan kepada konsumen yang menjadi pelanggan es batu kristal di area Surabaya,
3. Kualitas pelayanan pada PT. Surabaya Es Sejahtera, yang akan diteliti meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan konsumen terhadap pelanggan es batu kristal di PT. Surabaya Es Sejahtera.
2. Melakukan analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

1.4. Tujuan

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan konsumen terhadap pelanggan es batu kristal di PT. Surabaya Es Sejahtera.
2. Mengetahui hasil analisis kepuasan pelayanan konsumen melalui metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

1.5. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam penyusunan laporan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi penulis menambah wawasan penulis dalam bidang pemasaran khususnya mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan
- b. Bagi akademisi sebagai bahan literatur bagi pihak lain yang membutuhkan, khususnya mahasiswa yang akan mengadakan suatu penelitian atau membuat laporan skripsi dengan pada bidang yang sama
- c. Bagi perusahaan digunakan sebagai bahan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh PT. SURABAYA ES SEJAHTERA dan juga digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan guna meningkatkan mutu kualitas layanan produk es batu kristal