

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab I ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta asumsi dan batasan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Kepuasan konsumen akan menjadi prioritas penting bagi suatu perusahaan. Kepuasan konsumen menjadi standar untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perusahaan akan terus melakukan evaluasi dalam membangun kepuasan konsumen agar terus mengalami peningkatan. Kesadaran dalam meningkatkan kepuasan konsumen menjadi acuan dalam pengembangan perusahaan selanjutnya.

Pelayanan yang baik akan selalu menambah nilai kepuasan serta mampu memberikan loyalitas untuk terus melakukan penggunaan layanan tersebut. Loyalitas yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Permasalahan yang timbul dalam konsumen terkadang komplain yang diberikan tidak hanya sedikit sehingga mengurangi nilai kepuasan tersebut. Perusahaan tentunya akan mencari titik kelemahan dari pengurangan kepuasan tersebut.

Konsumen lebih tertarik dengan pelayanan yang baik serta kinerja yang berkompeten sehingga memiliki dampak yang tinggi terhadap kepuasan, karena mereka pelayanan yang baik dan kinerja yang baik lebih disukai dan terus nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Sebagian besar dari mereka yang telah menyadari akan pentingnya untuk melihat bagaimana kinerja dan pelayanan yang diberikan.

Gerson dalam Rahmiati (2012) menyatakan kepuasan pelanggan sebagai persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis yang lebih banyak sepanjang waktu dan membeli lebih sering, mereka juga akan merekomendasikan produk perusahaan kepada teman-temannya.

Menurut Rahmiati (2012) menyatakan kepuasan pelanggan adalah sebuah konsep yang dibentuk berdasarkan perbandingan pelanggan akan kinerja produk terhadap harapan pelanggan tersebut sebelumnya. Apabila harapan tercapai atau

terlampau oleh kinerja maka pelanggan akan puas, kepuasan pelanggan ini memungkinkan terjadinya pembelian berulang dan kesetiaan.

Kepuasan pelanggan atau konsumen akan terus dilakukan upaya peningkatan semaksimal mungkin, sehingga mengurangi ketidaknyamanan dari konsumen. Konsumen selalu akan diutamakan dalam layanan oleh perusahaan agar selalu nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Suyadi dalam Utami (2013), *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Kinerja karyawan juga akan dilihat oleh konsumen untuk meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan tersebut. Kinerja ini merupakan hal yang penting karena akan berdampak pada proses pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Proses pelayanan semakin jika tingkat kinerja juga baik dari karyawan.

Giddens dalam Rahmati (2012) mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan adalah pilihan yang dilakukan konsumen untuk membeli merek tertentu dibandingkan merek yang lain dalam satu kategori produk. Loyalitas pada merek ini timbul karena konsumen mempersepsikan merek tersebut menghasilkan produk yang memiliki sejumlah manfaat dan kualitas dengan harga yang sesuai.

Loyalitas ini setidaknya akan menggambarkan kepuasan terhadap perusahaan baik secara kinerja ataupun secara pelayanan. Loyalitas ini juga selalu dijadikan patokan bagi perusahaan untuk terus peningkatan dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, hal ini dijadikan pedoman dalam evaluasi peningkatan proses pelayanan serta kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin melakukan penelitian pengaruh tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap kinerja dan kualitas pelayanan di PT PLN Cabang Bangkalan. Pengukuran ini dilakukan guna mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap PT PLN. Hal ini akan dijadikan evaluasi guna meningkatkan kinerja dari PT PLN.

PT PLN Cabang Bangkalan merupakan anak cabang dari PLN yang dibangun di daerah bangkalan. Pendirian PLN ini untuk mempercepat pendistribusian listrik di daerah madura khususnya bangkalan. Dengan adanya PLN ini akan memberikan pendistribusian listrik secara cepat di Kabupaten Bangkalan.

Permasalahan yang diketahui bahwa terdapat beberapa komplain dari konsumen terhadap pelayanan listrik yang diberikan oleh PT PLN Cabang Bangkalan. Hal ini mengakibatkan terjadi penurunan kepuasan akan pelayanan dari PT PLN Cabang Bangkalan. Pihak PT PLN sendiri terus melakukan perbaikan agar kinerja semakin ditingkatkan dan kepuasan konsumen dapat ditingkatkan secara bertahap.

Permasalahan yang dialami oleh PT PLN Cabang Bangkalan selalu berhubungan dengan komplain konsumen dimana komplain tersebut setiap hari mengalami peningkatan. Hal ini tentunya diakibatkan oleh penurunan kinerja dan pelayanan dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti tentang “Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Kinerja dan Kualitas Pelayanan PT PLN Cabang Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh tingkat kepuasan terhadap kinerja PT PLN
2. Mengetahui pengaruh loyalitas konsumen terhadap kinerja PT PLN.
3. Mengetahui pengaruh tingkat kepuasan terhadap kualits pelayanan PT PLN
4. Mengetahui pengaruh loyalitas konsumen terhadap kualits pelayanan PT PLN.
5. Mengetahui pengaruh kinerja terhadap kualits pelayanan PT PLN

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diambil berdasarkan rumusan masalah yang diambil sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan terhadap kinerja PT PLN
2. Untuk menganalisis pengaruh loyalitas konsumen terhadap kinerja PT

PLN.

3. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan PT PLN
4. Untuk menganalisis pengaruh loyalitas konsumen terhadap kualitas pelayanan PT PLN.
5. Untuk menganalisis pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan PT PLN

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang diambil sebagai berikut :

1. Memberikan pedoman bagi PT PLN Cabang Bangkalan dalam meningkatkan proses pelayanan dan kinerja.
2. Menambah wawasan bagi PT PLN dalam tata cara meningkatkan metode untuk proses pelayanan dan kinerja dari PT PLN Cabang Bangkalan.

1.5 Asumsi

Asumsi dari penelitian hanya tentang kepuasan serta loyalitas konsumen listrik di daerah bangkalan terhadap PT PLN Cabang bangkan

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini disajikan sistematika penulisan agar dapat mempermudah dalam menyelesaikan penelitian. Sehingga ditentukan suatu sistematika penulisan dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang Latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka yang akan dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian. Dan untuk melakukan

langkah langkah dari penelitian agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tahapan penelitian yang akan dilaksanakan secara sistematis. Pada tahapan ini nantinya bisa menjadi acuan atau pedoman dalam melaksanakan penelitian yang nantinya dapat menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada objek penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup proses pengumpulan data dan pengolahan data yang nantinya dapat digunakana untuk pemecahan masalah yang diambil serta menganalisa hasil pengolahan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

BAB V : PENARIKAN SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan berdasarkan tujuan yang diambil serta memberikan saran kepada perguruan tinggi yang bersangkutan.