

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Setiap perusahaan perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu perlu dilakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan menganalisa tanggapan pelanggan terhadap variabel-variabel tersebut maka perusahaan dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan. Selanjutnya perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut sepanjang waktu karena sangat mungkin terjadi prioritas pasar mengalami perubahan.

Bagian penjualan dan layanan pelanggan merupakan ujung tombak dari PT.Federal International Finance (FIF) didirikan dengan nama PT.Mitrapusaka

Artha Finance pada bulan Mei 1989. Berdasarkan ijin usaha yang diperolehnya, maka perseroan bergerak dalam bidang sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen, sehingga dalam hal ini bagian layanan pelanggan memiliki tugas pokok yang berkaitan dengan pelanggan.

Persaingan yang semakin meningkat pada akhir-akhir ini, perusahaan-perusahaan bersaing terutama dalam memanjakan pelanggannya terutama dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Dengan kondisi seperti ini maka perusahaan harus dapat meningkatkan keterampilan yang tinggi dalam pemberian pelayanan kepada pelanggannya yang akan mampu menguasai atau dominan di pasar.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis memilih skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Federal International Finance Medan“**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: ”Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT.Federal International Finance Medan”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tentang latar belakang dan perumusan masalah sehingga Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : ”Untuk mengetahui

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT.Federal International Finance Medan”.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah

1. Untuk memberikan saran dan masukan yang mungkin bermanfaat bagi dunia usaha dalam mencapai tujuan bagi perusahaan itu sendiri.
2. Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan teori dan literature selama di perkuliahan serta menambah pengetahuan dan wawasan penulis.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang tertarik untuk menggunakan penelitian di bidang atau pada permasalahan yang sama.