

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan yang ketat di era globalisasi setiap perusahaan harus mampu bersaing untuk memenangkan persaingan. Orientasi dunia pemasaran (marketing) telah mengalami perubahan dan *profit oriented* kepada *customer satisfied oriented*. Dalam hal ini setiap perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan pelanggan dengan cara berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang menitikberatkan kepada pemenuhan dan keinginan pelanggan.

Pada perusahaan jasa, pelayanan merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan, hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta berkualitas, maka pelanggan akan merasa mendapat kepuasan dan dihargai sehingga tetap merasakan senang untuk menjadi pelanggan perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan berarti pelanggan menginginkan pelayanan yang baik mulai dan penerimaan pelayanan, pendaftaran pelayanan, konsultasi, fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu yang sejuk, bersih dan rapi serta ketersediaan fasilitas *batin*, musholla dan lain-lain. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan

kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan adalah bahwa perusahaan belum tentu mampu membenarkan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pelanggan atau pengguna jasa. Faktor utama ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang berkualitas rendah. Kualitas pelayanan yang diterima merupakan tolak ukur bagi pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan.

Dinas Perhubungan Medan, merupakan instansi yang juga memerlukan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan karena perlunya pelanggan dipuaskan dengan memberikan pelayanan terbaik oleh karena itu sudah sepatutnya instansi tersebut meningkatkan pelayanan yang dapat menjamin kepuasan pelanggan apalagi saat ini semakin banyak tumbuh perusahaan jasa angkutan yang ada di Kota Medan dan merupakan saingan bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis memilih kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai topik dalam skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Medan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut “ Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perhubungan Medan?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan kepada pelanggan pada Dinas Perhubungan Medan.