

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kunci utama keberhasilan suatu industri jasa terletak pada cara perusahaan memperlakukan nasabahnya. Bila nasabah tidak merasa nyaman pada saat melaksanakan transaksi maka perusahaan tidak dapat berinteraksi dengan nasabahnya dan kesempatan perusahaan untuk memuaskan nasabah tidak berhasil. Nasabah yang merasa puns akan selalu melakukan promosi dari mulut ke mulut secara efektif dan nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati pelayanan dari perusahaan.

Kepuasan nasabah telah menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan sebagian organisasi. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan, kita dituntut untuk memberikan dan menyediakan segala jenis kebutuhan konsumen dan mengupayakan agar selalu berorientasi pada konsumen dan dapat menyenangkan hati nasabah. Maka jika hal ini telah kita lakukan maka kita telah memberikan pelayanan yang menimbulkan kepuasan tersendiri kepada nasabah dan manfaat bagi perusahaan yang kita kclola.

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sulit untuk dirumuskan. Karena hal ini merupakan suatu pencapaian yang bersifat abstrak namun merupakan keputusan proses sederhana tetapi rumit. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.

Apabila persepsi tidak dapat memenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Pada intinya kepuasan pelanggan adalah merupakan evaluasi purna beli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan perusahaan dilihat berdasarkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan nasabah dengan pelayanan yang diterima. Semakin bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa ini mendorong para perusahaan dalam hal ini adalah Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang Medan ikut bersaing untuk menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan untuk mempengaruhi pelanggan berupa kualitas pelayanan di Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang Medan yang dapat diberikan oleh perusahaan sehingga pelanggan merasa percaya dengan barang yang gadaikan.

Perum Pegadaian Cabang Kampung Lalang Medan merupakan salah satu perusahaan negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa pegadaian terhadap pelanggan. Pada dasarnya kepuasan nasabah merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Bagi perusahaan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan pelanggan.