

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Alasan Pemilihan Judul**

Pada umumnya setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan merupakan sesuatu yang sangat berperan sekali dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen dan juga kepada perusahaan. Baik buruknya citra perusahaan dimata konsumen tergantung pada pelayanan sehari-hari. Dalam hal ini dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan penciptaan prosedur yang bersahabat, relevan, hemat waktu dan tidak berbelit – belit. Penyelesaian masalah yang cepat dan kreatif serta menghadapi konsumen secara bijaksana dalam situasi yang sulit sekalipun adalah merupakan suatu point dari konsumen tentang penilaiannya terhadap perusahaan.

Karena pasar kini semakin kompetitif, kelangsungan suatu bisnis mutlak tergantung dari ada tindakan perhatian yang besar terhadap kebutuhan konsumen. Upaya ini tampaknya mahal dan malah membebani perusahaan, terutama dalam usaha memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara maksimal, namun upaya ini perlu dilakukan jika perusahaan itu ingin sukses dalam menjalankan tugasnya. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka perusahaan tersebut akan banyak menarik konsumen dan akhirnya akan memberikan profitabilitas yang tinggi bagi perusahaan.

Dari berbagai penelitian banyak ditemukan bahwa pelayanan merupakan ujung tombak dalam meningkatkan jumlah konsumen dan pelayanan bisa menjadi

semacam promosi yang efektif bagi perusahaan. Karena apabila konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, maka mereka akan mengatakan kepada relasi, teman ataupun mitra kerjanya terhadap produk yang telah dibelinya. Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan konsumen bukanlah suatu hal yang mudah dilakukan, sering didapati masalah-masalah dan pengolahan pelayanan suatu perusahaan dan ketidak berhasilan dalam memuaskan sebagian besar konsumen.

Dengan adanya penelitian yang positif dari konsumen terhadap perusahaan akan menjadikan konsumen tersebut tetap bertahan menjadi konsumen yang setia akan jasa yang telah perusahaan hasilkan. Mempertahankan seorang konsumen adalah jauh lebih sulit dibandingkan apabila kita mencari konsumen yang baru. Maka disini bisa dikatakan bahwa citra perusahaan sedikit banyak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen untuk memakai jasa suatu perusahaan.

Dari uraian diatas penulis merasa perlu mengangkat permasalahan pelayanan dan kepuasan konsumen ini kedalam sebuah penelitian yang berjudul “ Pengaruh Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada PT. Kereta Api ( Persero ) Divisi Regional I Sumatera Utara”.

## **B. Batasan dan Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi pada bidang pelayanan yang berkaitan erat dengan konsumen, dimana pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam memberikan kepuasan konsumen pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.