

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apa bila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Aryotedjo (2005:15), Kualitas pelayanan yang memuaskan konsumen pada akhirnya akan memelihara loyalitas. Ketika konsumen menerima *service quality* yang lebih baik dari uang yang dikeluarkannya, mereka percaya akan menerima nilai yang baik (*good value*), dimana hal ini akan meningkatkan loyalitasnya kepada penyedia jasa tersebut. Peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat konsumen untuk tetap dengan perusahaan tersebut.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Kepuasan konsumen terhadap suatu pengalaman akan suatu jasa tertentu akan melahirkan sebuah evaluasi atau sikap terhadap kualitas jasa dari waktu ke waktu. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian atau *post purchase action* (Kotler, 2005:26). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya dan mengkreditkan/menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya Medan telah banyak melakukan terobosan guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah, atau pengguna jasa di bank ini. dinamika ketidakpuasan nasabah juga tidak akan terlepas dari cara pelayanan karyawan Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya Medan. Hal ini dapat dilihat dari proses pembukaan tabungan yang menggunakan kartu ATM, nasabah harus menunggu berminggu-minggu, selain itu dari segi fasilitas yang kurang baik serta ruangan yang kurang luas. Adapun pada saat nasabah melakukan peminjaman kredit, nasabah harus melalui beberapa ketentuan yang rumit dan membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga melahirkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya Medan

Berdasarkan alasan-alasan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya Medan"**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut "Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya Medan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dari data dan informasi yang di peroleh dan dikumpulkan, semoga penelitian ini diharapkan akan berguna bagi:

1. Bagi penulis

Sebagai tambahan pengetahuan dalam memperluas wawasan dalam bidang yang di teliti dan memperdalam pengetahuan khususnya dalam hal pelayanan perbankan terhadap Loyalitas Pelanggan.

2. Bagi pihak lain,

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan pertimbangan atau informasi dalam menetapkan kebijaksanaan perusahaan dimasa yang akan datang, terutama dalam penanganan masalah kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

4. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan bacaan dan literatur perpustakaan Universitas Medan Area di bidang penelitian, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.