

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya alat komunikasi di era industri 4.0 yang semakin canggih dan tidak asing lagi ditelinga kita yaitu telepon genggam, karena pada zaman sekarang ini hampir semua kalangan tidak mengenal batas umur, ruang, waktu dan status sosial baik anak-anak, remaja, orang tua dan lain-lainnya sudah tiak bisa lepas dari yang namanya teknologi, kebutuhan hidup untuk bisa selalu terhubung dengan sesama dan bersosialisasi. Berdasarkan hal tersebut, ditengah-tengah lingkungan masyarakat berkembang usaha-usaha dibidang teknologi yang menyediakan berbagai perangkat teknologi untuk berkomunikasi. Pemenuhan kebutuhan adalah tercapainya tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak pemilik usaha tersebut.

Jasa atau yang sering disebut pelayanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik. Kini ekonomi Indonesia sudah mengarah pada sektor jasa. Bahkan sejak lima tahun terakhir, pertumbuhan sektor jasa jauh lebih tinggi di bandingkan sektor Industri. Konsekuensinya, struktur lapangan usaha terhadap produk domestik bruto (PDB) di sektor *tradable* semakin menurun (Lestari dkk., 2023).

Income *cellular* atau yang biasa disebut INCELL memulai kegiatan usahanya yang berfokus pada penanganan telepon genggam yang bermasalah (perbaikan telepon genggam), penjualan kuota (paket data), aksesoris dan *sparepart* telepon genggam. Jasa perbaikan telepon genggam tentunya akan menjadi pilihan bagi masyarakat, mulai dari pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan harga dari perbaikan juga harus terjangkau. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada income *cellular*, pemilik mengatakan penggunaan jasa *service income cellular* cenderung stagnan, data pendapatan perbulan dapat dilihat pada lampiran II. Maka untuk bisa bersaing dengan jasa

service telepon genggam lainnya, INCELL akan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggannya.

Ada beberapa penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan mendapatkan hasil yang tidak konsisten, nilai positif dan negatif menjadi pertimbangan pada beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Suhartono (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Manajemen dan keuangan, 2021) dari hasil tersebut kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Regresi linear berganda adalah salah satu cara untuk melihat pengaruh yang melibatkan dua atau lebih variabel yaitu variabel pemberi pengaruh dan variabel terpengaruh. Variabel-variabel tersebut bersifat saling terkait atau ada hubungan sebab akibat. Penggunaan metode tersebut pada penelitian ini sangat selaras dengan adanya variabel pengaruh dan dipengaruhi, dengan ini variabel yang mempengaruhi (*independen*) adalah variabel kualitas layanan, variabel harga, dan variabel kepercayaan pelanggan, sedangkan variabel yang dipengaruhi adalah variabel loyalitas pelanggan (Sari dan Putri, 2023).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi penelitian yang dilakukan sebelumnya karena terdapat hasil yang tidak konsisten antara penelitian penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Dari penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Perbaikan Telepon Genggam”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas maka pada penelitian ini terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Faktor apa paling dominan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan jasa perbaikan telepon genggam?

2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa perbaikan telepon genggam?
3. Bagaimana solusi dari variabel yang terdapat pengaruh negatif?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui variabel apa paling dominan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan jasa perbaikan telepon genggam.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa perbaikan telepon genggam.
3. Untuk mengetahui solusi dari variabel yang terdapat pengaruh negatif.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti bagi mahasiswa, jurusan, maupun Perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
Memberikan manfaat bagi peneliti untuk memperdalam pengetahuan, wawasan dan kemampuan untuk mengetahui serta mempelajari apa faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.
2. Bagi jurusan
Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Teknik Industri sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada pelanggan jasa perbaikan telepon genggam.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada variabel kualitas layanan, harga dan kepercayaan pelanggan.
3. Penelitian ini berfokus pada jasa perbaikan telepon genggam.