**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Persaingan dunia bisnis semakin berkembang pesat menuntut perusahaan agar dapat melakukan inovasi dalam melakukan usahanya. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah perkembangan jasa pengiriman ataupun penerimaan barang. Dengan meningkatnya perkembangan tekonologi, maka kebutuhan jasa pengiriman barang akan meningkat. Perusahaan harus mengetahui keinginan konsumen, karena konsumen bisa dengan mudah memperoleh yang mereka butuhkan. Konsumen yang percaya atas kinerja dan tanggung jawab dari pelayanan yang diberikan suatu perusahaan akan menimbulkan rasa kepuasan konsumen. Pada umumnya, suatu perusahaan pasti menganut salah satu konsep pemasaran yang diyakini oleh perusahaan sebagai dasar dari setiap kegiatannya dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen sangat penting bagi suatu perusahaan yang menjaga kelangsungan usaha maupun kegiatan usaha perusahaan tersebut. Dalam pengiriman barang dituntut untuk selalu meningkatkan inovasi untuk mencapai kepercayaan dan kepuasan pelanggan dengan selalu memperhatikan kebutuhan konsumen. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kurangnya kepercayaan dan kredibilitas juga menjadi kendala efektivitas kinerja karyawan.

Jadi kepuasan konsumen sangat bernilai bagi perusahaan jasa sehingga selalu ada selogan bahwa konsumen adalah raja yang pelu dilayani dengan sebaik-baiknya. Seorang konsumen jika ia puas dengan lnilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan, dan nilainilai perusahaan.

Kepuasan dibagi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas. Pembelian percobaan merupakan tahap penyelidikan dari perilaku konsumen dimana konsumen berusaha mengevaluasi produk dengan mencoba. Jika suatu produk dibeli dengan percobaan ternyata memuaskan atau lebih memuaskan dari produk sejenis yang sebelumnya digunakan, maka konsumen berkeinginan untuk membeli ulang. Selain kepuasan konsumen perusahaan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan, karena untuk mencapai kepuasan konsumen hal yang pertama dinilai dari kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri. Adanya kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan kembali datang dan akan memberi rekomendasi kepada calon konsumen untuk melakukan transaksi seperti pengiriman barang pada tempat yang sama.

Kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi kualitas yang berhubungan dengann kepuasan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan karena merupakan aspek penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan pangsa pasar. Perusahaan penyedia jasa layanan pengiriman barang seperti TIKI, JNE, J&T. Banyaknya perusahaan pengiriman, membuat pelaku usaha tersebut berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk konsumennya. Jika seorang konsumen merasa puas maka akan terjalinnya hubungan yang positif antara konsumen dengan produsen,dan kemudian akan terjadi loyalitas pelanggan dan dapat mempromosikan perusahaan tersebut yang akan memberikan keuntungan terhadap perusahaan itu sendiri. Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa diantaranya adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, pelayanan pribadi dan pendukung pelayanan. Kualitas jasa melekat pada karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Hal lain yang perlu diperhatikan oleh perusahaan selain kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan adalah inovasi. Karena perusahaan juga membutuhkan inovasi atau perubahan agar tetap bertahan dalam persaingan pangsa pasar di dalam perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat. Perusahaan harus menciptakan produk dan jasa baru serta mempunyai tekonologi yang canggih jika suatu perusahaan ingin berhasil dan memenangkan pasar. Inovasi adalah perubahan produk yang berbeda dari produk sebelumnya. Agen Pos Indonesia merupakan mitra dari BUMN dan bergerak dalam bidang jasa seperti pengiriman barang. 8 Jasa pengiriman memiliki prospek yang baik tetapi kenyataannya sebagian pangsa pasar jasa pengiriman dikuasai oleh perusahaan swasta. Mendorong motivasi kepada PT POS INDONESIA untuk menghasilkan produk atau jasa dengan daya saing tinggi untuk memenangkan pangsa pasar.

Beberapa upaya untuk meningkatkan kepercayaan konsumen pada perusahaan PT POS INDONESIA yaitu kecepatan waktu tempuh dalam pengiriman yang cepat,dan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan layanan untuk menyikapi persaingan yang semakin kompetitif juga ditujukan dengan hadirnya berbagai jasa pengiriman salah satunya adalah JNE EXPRESS yang siap bersaing dengan jasa pengiriman barang lainnya. Berdasarkan pengamatan peneliti permasalahan yang sering terjadi yaitu paket kiriman dari atau ke luar negeri yang terkadang terhambat karena proses pemeriksaan oleh bea cukai. Permasalahan juga sering terjadi pelaksanaan pengiriman yang berakhir pada keterlambatan. Berdasarkan pengamatan peneliti PT. POS INDONESIA memiliki beberapa layanan paket pos diantaranya adalah Paket Pos Biasa, Paket Pos Express, dan Paket Pos Kilat Khusus.

Beliau menjelaskan permasalahan yang sering muncul dalam bidang pengiriman paket yaitu pengiriman paket yang berujung dengan keterlambatan. Paket pos kilat khusus yang memberikan prioritas utama untuk kota tujuan tertentu dalam jaminan jangka waktu dalam 4 hari juga terkadang sering terlambat karena wilayah yang dituju sukar untuk ditempuh. Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa perlu memaparkan lebih lanjut masalah tersebut. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Inovasi, Lokasi Dan Kompetensi Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen Di Agen Pos Marina Raya Ijen Kota Mojokerto”

* 1. **Rumusan Masalah**

1. Apakah Terdapat Pengaruh Antara Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Agen Pos Marina Raya Ijen Kota Mojokerto ?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Agen Pos Marina Raya Ijen Kota Mojokerto?
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen ?
4. Bagaimana Upaya Agen Pos Marina Raya Ijen Kota Mojokerto sebagai peningkatan kepuasan konsumen ?
   1. **Tujuan Penelitian**
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Antara Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Agen Pos Marina Raya Ijen Kota Mojokerto ?
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Agen Pos Marina Raya Ijen Kota Mojokerto?
7. Untuk Mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen ?
8. Untuk Mengetahui Upaya Agen Pos Marina Raya Ijen Kota Mojokerto sebagai peningkatan kepuasan konsumen ?
   1. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Manfaat yang diharapkan dari peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Untuk menambah wawasan dan dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang akan membuka cakrawala berpikir yang lebih luas.
2. Bagi Akademis Hasil uji penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pembangunan ilmu pengetahuan khususnya tentang inovasi dan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen.
3. Bagi pihak lain atau pihak selanjutnya. Pihak lain yaitu sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan objek skripsi yang sama. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembanding bagi peneliti selanjutnya juga khususnya Mahasiswa Managemen
   1. **Sistematika Penulisan**

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan tentang uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, berisi tentang tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori dari setiap variabel dan menjadi acuan dasar dari penelitian. Selanjutnya pada bab ini juga berisi tentang penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang penulis angkat, hipotesis penelitian serta kerangka pemikiran dari penelitian ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang penulis gunakan, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data serta teknik analisis yang penulis gunakan dalam mengolah data penelitian ini.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab 4 berisi tentang hasil dan pembahasan dari penelitian ini, diawali dengan gambaran umum subjek dan objek penelitian, hasil olahan data yang penulis analisis serta pembahasan tentang hasil olahan data yang penulis analisis.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 berisi tentang kesimpulan secara keseluruhan dari olahan data yang penulis lakukan serta saran yang penulis berikan kepada penelitian selanjutnya dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini.