

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunitas bisnis di Indonesia telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Masyarakat sangat tertarik untuk memulai bisnis di banyak bidang. Kebutuhan akan jasa yang menangani perizinan dan legalitas bisnis meningkat seiring dengan perkembangan ini. Namun, banyak bisnis memilih untuk menggunakan jasa pihak ketiga yang profesional dan terpercaya karena proses perizinan dianggap rumit, memakan waktu, dan tidak dipahami oleh bisnis sendiri.

PT. Master Izin Solusi Indonesia adalah salah satu perusahaan yang terlibat dalam industri layanan perizinan. Perusahaan ini hadir sebagai solusi untuk membantu masyarakat dalam mengurus berbagai jenis perizinan usaha, seperti , Persetujuan Bangun Gedung (PBG), dan sertifikasi laik fungsi (SLF), perusahaan dituntut untuk memberikan layanan yang unggul dan harga yang kompetitif agar tetap mampu bersaing dan menjadi pilihan utama konsumen di tengah maraknya penyedia jasa serupa.

Dua pengaruh penting yang menjadi bahan penilaian konsumen dalam memilih jasa adalah kualitas pelayanan dan harga. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kejelasan informasi, sikap ramah karyawan, serta kemudahan dalam proses komunikasi dan konsultasi. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan dan kepercayaan konsumen, oleh karena itu kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut (Putri, 2021) yang pada akhirnya mendorong pengambilan keputusan untuk menggunakan kembali jasa tersebut atau bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Di sisi lain, faktor harga juga tidak kalah penting. Konsumen cenderung memilih jasa yang memberikan nilai terbaik dengan biaya yang sepadan. Perusahaan diminta untuk tidak hanya mampu menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tetapi juga memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2024). Harga yang melambung tinggi dapat menurunkan minat konsumen, terutama bagi pelaku usaha kecil yang memiliki keterbatasan modal. Sebaliknya, harga yang terlalu rendah juga bisa menyebabkan tidak yakinnya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sementara itu harga, merupakan elemen penting yang mempengaruhi bagaimana pelanggan memandang nilai dan kepuasan, karena ini adalah jumlah uang yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan barang atau jasa.

Persepsi tentang 'nilai untuk uang' karena konsumen sering membandingkan biaya dan kualitas layanan yang mereka terima, memberikan layanan pelanggan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2023) maka dari itu, perusahaan perlu menyeimbangkan antara kualitas layanan yang ditawarkan dengan harga yang ditetapkan agar mampu memenuhi ekspektasi pasar. PT. Masterizin Solusi Indonesia telah dikenal sebagai salah satu penyedia jasa perizinan yang kredibel dan memiliki reputasi baik di mata konsumen. Namun, untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi pelanggan, perusahaan perlu mengoptimalkan beberapa aspek seperti kecepatan proses, responsivitas pelayanan, serta kejelasan informasi biaya.

Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana kualitas layanan dan harga berkontribusi terhadap kepuasan konsumen dalam memilih jasa di perusahaan ini, guna mendukung pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif dan efisien ke depannya. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa penulis ingin melakukan

penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Memilih Jasa pada Perusahaan PT. Masterizin Solusi Indonesia”**. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang peran kedua variabel tersebut dan menjadi bahan evaluasi serta strategi peningkatan mutu layanan bagi perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, pernyataan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Masterizin Solusi Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa PT. Masterizin Solusi Indonesia?
3. terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga dalam mempengaruhi kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan pernyataan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan: Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan PT. Masterizin Solusi Indonesia mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Menganalisis Pengaruh Harga: Untuk mengevaluasi pengaruh harga jasa yang ditawarkan oleh PT. Masterizin Solusi Indonesia terhadap kepuasan konsumen.
3. Menganalisis Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Harga: Untuk menentukan harga dan kualitas layanan memiliki dampak terhadap kepuasan konsumen secara bersamaan.

1.3.2 Manfaat

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat membantu PT. Masterizin Solusi Indonesia memahami elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat menciptakan dan meningkatkan penawaran harga dan layanan mereka.

2. Bagi Konsumen

Temuan dari penelitian ini dapat membantu konsumen membuat penilaian yang lebih baik saat menggunakan layanan dengan mendidik mereka tentang pentingnya harga dan kualitas layanan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

3. Bagi Akademisi

Penelitian masa depan tentang kepuasan konsumen, harga, dan kualitas layanan dapat menggunakan penelitian ini sebagai panduan, serta menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.

1.4 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang mencakup pengamatan kuesioner dan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:35) Penelitian deskriptif adalah metode penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Menurut Sugiyono (2017:8) Istilah "penelitian kuantitatif" mengacu pada metodologi penelitian yang didasarkan pada positivisme yang menyelidiki populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, dan menganalisis data tersebut secara kuantitatif atau statistik untuk menguji gagasan yang telah dipikirkan sebelumnya. Semua informasi yang berkaitan dengan dampak kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan telah dianalisis menggunakan metode ini pada Perusahaan Jasa Perizinan di PT. Masterizin Solusi Indonesia. Rancangan dibuat untuk memastikan pelaksanaan penelitian yang sukses dan akurat.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam menyusun karya ilmiah ini, penulis mengambil ruang lingkup di PT. Masterizin Solusi Indonesia yang beralamat di Komplek Ruko Prima Orchard, Blok F5| Jalan Raya Perjuangan No.1, Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat dengan No. Telepon (+62) 8897-6666-588.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulis telah mengembangkan pendekatan sistematis untuk menulis karya tulis ilmiah ini agar pembahasan tidak menjauh ke topik yang tidak terkait dan tetap fokus pada isu-isu yang ada:

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan semuanya dibahas oleh penulis dalam bab ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Variabel X, Teori Variabel Y, Konsep Operasional Dasar dan Perhitungan, termasuk Jaringan Operasional Variabel, dan Konsep Perhitungan Dasar semuanya dibahas oleh penulis di bab ini.

BAB III PEMBAHASAN

Penulis membahas Gambaran Umum Organisasi dalam bab ini, yang mencakup sejarah dan perkembangan perusahaan, struktur organisasi dan prosedur kerja, serta aktivitas bisnis/organisasi. Populasi dan Sampel, Karakteristik Responden, Data Kuesioner X dan Kuesioner Y, serta Tabel Pendukung semuanya termasuk dalam data penelitian. Koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan pengujian persamaan regresi digunakan untuk menganalisis variabel X dalam hubungannya dengan variabel Y.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.