BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan penyedia jasa biasanya mengutamakan pelayanan kepada konsumen yang menggunakan jasa atau produk perusahaan. Semakin banyaknya persaingan bisnis menyebabkan konsumen memiliki lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga konsumen akan mencari produk atau jasa yang berkualitas yang dituntut untuk menjaga nama baik di mata konsumen. Kualitas kerja identik dengan kepuasan pelanggan, kualitas kerja memberikan dorongan bagi pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan mitra perusahaan.

Kualitas kerja yang baik dalam suatu instansi, akan tercipta kepuasan bagi konsumen. Setelah customer service merasa puas dengan produk atau jasa yang diterima, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Jika konsumen puas dengan hasil pekerjaannya, konsumen akan menjaga hubungan kerjasama dan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. menurut Sangadji dan Sopiah (2013) kepuasan konsumen dapat menciptakan landasan yang baik bagi mitra dan menciptakan perusahaan yang berkualitas dalam menambah mitra yang dapat menguntungkan perusahaan.

Kepuasan konsumen juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka akan memberikan dampak psikologis yang positif, yang dapat berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut. Apabila konsumen sudah memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dapat membuat konsumen yang tidak akan beralih ke jasa atau produk perusahaan lain dan muncul Memiliki Rasa terhadap kepuasan perusahaan.

Menurut Daryanto (2011) mengungkapkan bahwa menjaga kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan menumbuhkan hubungan yang baik dengan

pelanggan. Menurut Supranto dalam Sinta (2009) loyalitas dapat didefinisikan sebagai sikap konsumen terhadap suatu produk/merek yang diwujudkan dengan membeli produk yang sama secara terus menerus sepanjang waktu yang merupakan hasil belajar dimana produk tersebut dapat memuaskan kebutuhannya.

Dengan mengutamakan pelayanan yang baik, pelanggan akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Yaitu mencapai keuntungan maksimal melalui peningkatan jumlah pembeli oleh pelanggan.

PT. Surya Amanah Cendekia Ponorogo adalah perusahaan penyedia jasa kebersihan yang menawarkan jasa untuk rumah sakit, komersial, perkantoran, sekolah dan kampus serta rumah tinggal. PT. Surya Amanah Cendekia Ponorogo memiliki visi untuk diakui sebagai perusahaan penyedia layanan dengan sumber daya manusia yang unggul dan perspektif yang saling menguntungkan. Hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah mitra dari tahun ke tahun. Selain itu, PT. Surya Amanah Cendekia Ponorogo adalah perusahaan penyedia jasa dengan kualitas kepemimpinan yang dilengkapi dengan sertifikat BNSP Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan terbaik merupakan upaya untuk menciptakan kepuasan kepada konsumen. Meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan jasa.

Hal inilah yang membuat peneliti ingin mencari informasi mengenai kepuasan pelanggan yang membentuk keputusan untuk terus menggunakan jasa atau produk jasa cleaning service di PT. Surya Amanah Cendekia Ponorogo dan untuk mengevaluasi betapa pentingnya pengaruh Memiliki Rasa , kinerja karyawan dan kualitas pelayanan pada mitra Universitas Muhammadiyah Ponorogo dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang nantinya akan berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan maka perlu dilaksanakan penelitian dengan judul **"Pengaruh Memiliki Rasa *(Sense of Belonging)*, Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Menggunakan Jasa Cleaning Service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo"**

B. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1) Dari faktor Memiliki Rasa *(Sense of Belonging),* Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan manakah yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dalam menggunakan Jasa Cleaning Service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo ?
2) Dari faktor-faktor tersebut, faktor apakah yang paling berpengaruh dominan dalam kepuasan pelanggan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dalam menggunakan Jasa Cleaning Service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

1) Untuk mengetahui pengaruh Memiliki Rasa *(Sense of Belonging)* terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa cleaning service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo.
2) Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa cleaning service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo.
3) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa cleaning service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo.
4) Untuk mengetahui pengaruh Memiliki Rasa *(Sense of Belonging),* Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa cleaning service PT. Surya Amanah Cendikia Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dari hasil penelitian yang telah dilakukan ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

1) Untuk pengembangan ilmu pengetahuan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pustaka dalam pengembangan ilmu pengetahuan, informasi, dan menambah wawasan baru.
2) Untuk PT. Surya Amanah Cendekia Ponorogo Hasil penelitian dapat dijadikan salah satu pertimbangan bagi PT. Surya Amanah Cendekia Ponorogo kedepannya dalam meningkatkan kinerja karyawannya.
3) Bagi Peneliti selanjutnya penelitian ini dapat menjadi pelajaran dan pelengkap dalam penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO