

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan dengan baik bagi karyawan yang bekerja pada sebuah perusahaan jasa, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus berusaha keras mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Hal ini tercermin dari banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Kepuasan atau tidak puas pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk yang pernah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Permintaan dan kebutuhan pelanggan harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah di bidang usaha konsultan publik adalah salah satu atau beberapa jenis usaha yang sedang diminati oleh perusahaan, saat ini. Peningkatan jumlah konsultan publik yang ada di daerah Pekanbaru menimbulkan persaingan kuat. Konsultan publik harus mengerti dan melakukan strategi pemasaran yang baik untuk memenangkan persaingan, jika tidak maka konsultan publik tersebut akan cepat tertinggal dari pesaing-pesaing yang pada akhirnya menyebabkan produsen kehilangan konsumen.

Saat ini banyak usaha yang sudah berkembang dengan pesat, hal ini disebabkan dengan adanya ide kreatif dan inovatif. Seiring dengan ide tersebut konsep pemasaran pun turut berkembang. Kegiatan pemasaran sekarang sudah mulai difokuskan pada kepuasan konsumen. Pada umumnya setiap usaha bertujuan untuk mencari keuntungan, tujuan tersebut tidak terlepas dari kegiatan pemasaran. Pemasaran itu sendiri sudah harus dipikirkan sebelumnya, agar lebih

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tepat pada sasaran konsumen. Karena konsumen yang potensial akan mempertimbangkan berbagai faktor, diantaranya faktor kualitas produk dan harga sehingga membuat konsumen merasa sangat puas dan lebih memilih produk kita daripada produk pesaing yang lain.

Banyak bermunculan perusahaan yang bergerak di bidang jasa konsultan dengan berbagai konsep atau ide-ide yang dibuat untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan. Tingkat persaingan yang ketat membuat pemain dalam bisnis konsultan memikirkan strategi guna memenangkan persaingan yang semakin ketat dimana saat sekarang banyaknya perusahaan yang memberikan jasa penilaian konstruksi baik berupa bangunan, tanah dan ruko.

Berkembangnya bisnis konsultan di Indonesia dan banyak bermunculan konsultan baru dengan konsep yang berbeda. Ketika banyak bermunculan kantor konsultan baru ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Konsultan yang tidak kuat akan dengan mudah dikalahkan oleh pesaingnya. Pasar yang semakin dinamis mengharuskan para pelaku bisnis secara terus-menerus berimprovisasi dan berinovasi dalam mempertahankan para pelanggannya.

Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan adalah kantor yang lahir dari perusahaan penilaian dan jasa konsultasi umum yang termasuk kelompok pelopor di Indonesia dalam memberikan jasa penilaian, studi kelayakan, pengaawasan pembangunan proyek dan layanan jasa konsultan lainnya. Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan berada di Kota Pekanbaru tepatnya di Komplek Puri Nangka Indah Blok A No. 10, Jl. Tuanku Tambusai Pekanbaru. Persaingan bisnis yang begitu ketat menyebabkan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan agar dapat mempertahankan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan **Kotler (2007:117)**.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan lebih tepatnya melayani para konsumen untuk memberikan penilaian di sebuah konsultan publik di dalamnya terdapat penyampaian jasa, kualitas pelayanan atau *service quality* (kualitas pelayanan) menjadi suatu hal yang penting dalam memuaskan konsumen. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan di dapat suatu nilai tambah tersendiri bagi suatu perusahaan. Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering **Kotler (2008 :6)**.

Setiap kantor jasa penilai publik memiliki sistem penilaian dan ciri khas tersendiri serta terus menerus berusaha berinovasi menciptakan keunggulan yang berbeda-beda. Keunggulan tersebut dapat dilihat dari kepuasan nasabah atas ketepatan waktu dalam penilai dalam penilaian aset dan nilai yang dikeluarkan valid dan dapat di pertanggung jawabkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bisnis jasa konsultan ini sudah berjalan kurang lebih 8 tahun, dan sekarang alhamdulillah sudah banyak pihak bank dan pt merupakan rekanan dari pihak Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan dapat dilihat di **lampiran 1 & 2**. Walaupun setiap tahun ada pengurangan dari pihak bank dan PT yang berhenti bekerja sama dengan kantor jasa penilai publik dengan alasan tertentu, tetapi hingga sekarang yang setia memakai jasa penilaian properti masih ada dan semakin bertambah.

Di Pekanbaru tentunya banyak kita temukan kantor jasa penilai publik dari yang berdiri sendiri hingga cabang, dan di KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan Pekanbaru ini merupakan cabang dari pusatnya yang berada di Jakarta. KJPP ini sudah bekerja sama dengan rekanan seperti bank-bank yang berada di Pekanbaru dan berbagai PT yang berada di Pekanbaru maupun di luar. Untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan dibawah ini tabel jumlah rekanan 5 tahun terakhir bank dan PT yang menjadi rekanan

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah atau Rekanan yang bekerja sama dengan Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan

No.	Tahun	Nama Rekanan		Jumlah
		Bank	PT	
1.	2013	12	10	22
2.	2014	13	15	28
3.	2015	11	10	21
4.	2016	14	15	29
5.	2017	14	21	35

Sumber : Admin KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan.

Tabel 1.1 Diatas dijelaskan perkembangan tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru pada tahun 2013 jumlah kualitas pelayanan diberikan kepada bank dan

husus yang dilakukan oleh Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan pada fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru**”

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru ?
- b. Bagaimana pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru ?
- c. Bagaimana pengaruh *reponsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru ?
- d. Bagaimana pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru ?
- e. Bagaimana pengaruh *empathy* (perhatian) terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru ?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Bagaimanakah pengaruh *tangible* (berwujud), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada kantor jasa penilai publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* (bukti fisik) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* (keandalan) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan cabang Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.
- d. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (jaminan) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.
- e. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* (perhatian) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada kantor jasa penilai publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.

Untuk mengetahui pengaruh *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) secara simultan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru.

Manfaat penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang konsep pemasaran khususnya dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2. Bagi Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan Cabang Pekanbaru di Komp. Puri Nangka Indah Blok A No. 10, Jln.T. Tambusai, Pekanbaru. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak pimpinan untuk penyempurnaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan masalah kualitas pelayanan.

1.4 Sistematika Penulisan Penelitian

Proposal ini disusun dengan tujuan agar mempunyai suatu susunan yang sistematis dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya sebagai suatu rangkaian yang sistematis, adapun sistematis yang dimaksud adalah:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi penulis dalam melakukan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan mengenai jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Berisikan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, seperti sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian, dan lain sebagainya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan guna untuk menjawab pertanyaan dan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian.