

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Prospek industri perbankan yang semakin meningkat menuntut lembaga perbankan memiliki strategi yang tepat dalam memasarkan produk dan pelayanan perbankan, salah satu bentuk strategi pemasaran. Perbankan swasta yang ada di Gresik sangatlah banyak salah satunya BPR yang ada di Gresik yaitu PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik. Dalam mengembangkan BPR melakukan berbagai macam tujuan untuk memuaskan nasabahnya yaitu dengan kualitas pelayanan yang ramah, Fasilitas yang memadai dan Kepuasan Nasabah terus merasa puas dengan PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

Kepuasan nasabah yaitu rasa puas terhadap apa yang diberikan kepada nasabah dengan nasabah puas maka nasabah tersebut akan selalu menjadi nasabah yang setia. Cara yang dilakukan PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik agar nasabah puas yaitu dengan cara bekerja semaksimal mungkin untuk nasabahnya.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Kualitas Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank atau nasabah tersebut berada Bank, meliputi pelayanan yang diberikan oleh teller, security, dan semua pihak yang ada didalam Bank.

Disamping kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring nasabah. Fasilitas yaitu sarana yang sifatnya

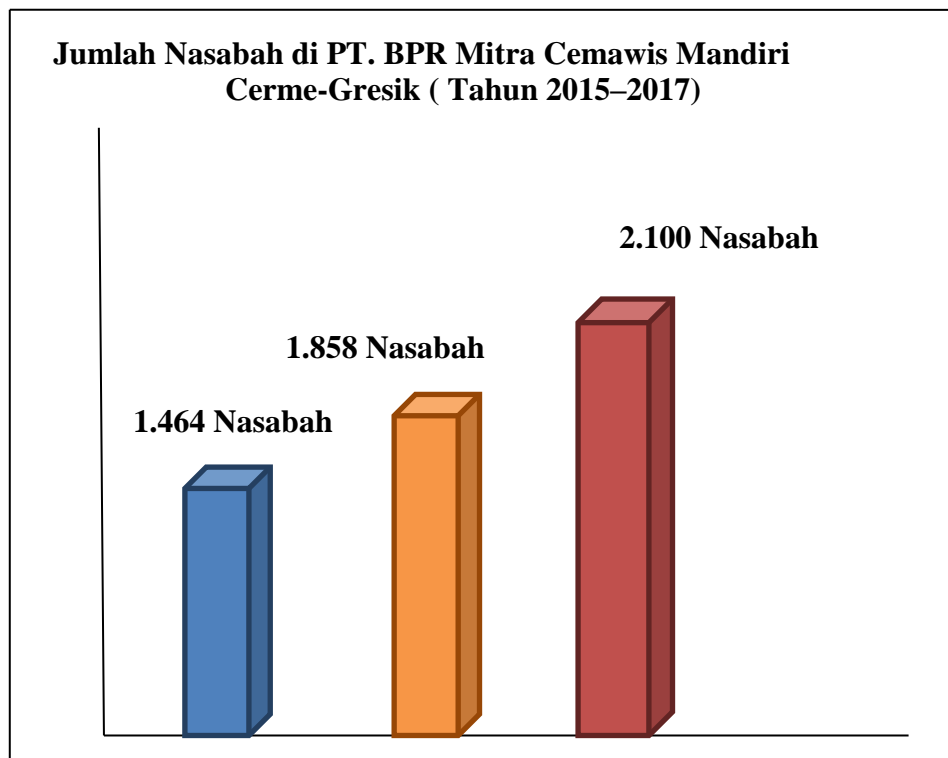
mempermudah nasabah untuk melakukan suatu aktivitas. maka akan semakin puas nasabah dan ia akan terus memilih bank ini. Pengukuran fasilitas dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang telah disediakan dapat memenuhi harapan. Sehubungan dengan fasilitas yang ada di bank PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik kurang memadai bagi nasabah karena toilet hanya ada satu yaitu buat karyawan dan parkir yang kurang luas.

Menurut Afrizawati (2012) kekuatan kualitas pelayanan merupakan basis kepuasan konsumen, karena dari pelayanan akan memunculkan perasaan senang atau kecewa (*Satisfaction*) tersendiri yang dirasakan oleh konsumen yang mempergunakan pelayanan baik dalam jasa maupun produk.

Menurut Tjiptono (2011;190) fasilitas mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap kepuasan pelanggan/nasabah, unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas, yaitu tata cara ruang (perancangan), perlengkapan atau perabotan, tata cahaya, warna dll. Yang dapat memberikan suasana nyaman untuk pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan saat berada didalam suatu perusahaan.

Dengan dilatar belakangi oleh beberapa teori, penelitian sebelumnya dan fenomena masalah tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

Berikut adalah gambar dari jumlah nasabah yang ada di PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.



Sumber : BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik 2015-2017

Gambar 1.1
Jumlah Nasabah Bank
PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

Dari Gambar 1.1 dapat diketahui bahwa terjadi jumlah peningkatan nasabah terjadi pada tahun 2015-2017. Sehingga hal ini yang mendasari peneliti melakukan penelitian di PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis tingkat pengetahuan, Kualitas pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk memeliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik“.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

1. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik?
2. Apakah Ada Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik?
3. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik antara lain:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan teori yang didapat di bangku kuliah serta memperluas wawasan Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan Nasabah pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

2. Bagi PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik

Bisa memberikan informasi dan masukan terhadap PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik sejauh mana variable pengetahuan, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan Nasabah pada PT.BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini bisa memberikan wawasan bagi peneliti lain sehingga bisa berkembang dan lebih berkembang lagi dalam mempelajari manajemen pemasaran.