

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi 4.0 pada saat sekarang ini membawa peradaban yang lebih praktis dan modern. Era ini memudahkan akses masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi, persaingan di dalam industri perbankan juga semakin ketat. Pada 2021, jumlah bank umum tercatat sebanyak 107 bank, lebih sedikit dari tahun 2020 yang berjumlah 109 bank.

Tabel 1.1
Bank Umum

No	Nama	2020 / Unit	2021 / Unit
1	Total	30.733	32.366
2	Bank Persero	17.307	18.182
3	Bank Swasta Nasional	8.969	9.030
4	Bank Pembangunan Daerah	4.421	5.127
5	Kantor Cabang Luar Negeri	36	27

Sumber : Databoks

Peneliti tertarik untuk meneliti Bank Mandiri karena Bank Mandiri merupakan bank yang telah beroperasi selama 15 tahun. Bank Mandiri adalah bank hasil upaya pemerintah merestrukturisasi perbankan pasca krisis tahun 1998. Maka pada 2 Oktober 1998, Bank Mandiri resmi didirikan. Pada Juli 1999, empat bank milik pemerintah, yaitu Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, dan

Bank Pembangunan Indonesia, digabungkan ke dalam Bank Mandiri. Keempat bank tersebut telah beroperasi di Indonesia dan mencatatkan sejarah perbankan Indonesia yang berawal dari 150 tahun yang lalu.

Menurut Taref dan Nafez, (2019) Kualitas layanan didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan pelanggan atas kinerja layanan yang diberikan. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abroret et al.,(2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kepuasan pelanggan menjadi sebuah faktor yang penting bagi suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan sendiri mengacu pada tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dibandingkan dengan harapan pelanggan. Menurut Abroret et al.,(2020) Seorang pelanggan akan merasa puas ketika kinerja layanan yang di persepsikan sama atau lebih dari yang diharapkannya sehingga kepuasan pelanggan tersebut berkaitan dengan tingkat kesenangan pelanggan yang telah di penuhi kebutuhannya. Kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abroret et al.,(2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi *et al.* (2019) Kepuasan memiliki pengaruh yang besar terhadap loyalitas konsumen.

Kepercayaan konsumen adalah keyakinan, kepercayaan dan pengetahuan

yang dimiliki oleh konsumen pada suatu objek atau produk tersebut. Menurut Mowen (2012:312) dalam penelitian Solihin (2020:41) adalah “semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaat.”. Penelitian Abroret et al.,(2020) mengungkapkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan dalam membangun sebuah loyalitas pelanggan, sehingga perusahaan harus berupaya untuk membangun kepercayaan yang kuat pada pelanggan apabila ingin mendapatkan kesetiaan pelanggan.

loyalitas konsumen (*customer loyalty*) merupakan hal yang sangat diperlukan bagi perusahaan dalam penjualannya di masa mendatang. Sejalan dengan penelitian terdahulu Abroret *al.*,(2020) yaitu dimana pelanggan akan selalu membeli lagi dari penjual ataupun merek yang sama karena merupakan hasil dari keyakinan pelanggan bahwa mereka menerima nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang sudah disediakan pada alternatif lain.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka penelitian kali ini akan membahas “**Analisis Hubungan Antara Service Quality, Customer Trust Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Konsumen Bank Mandiri**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Customer Loyalty pada PT Bank MANDIRI Cabang Sidoarjo?

2. Apakah *Customer Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Customer Loyalty pada PT Bank MANDIRI Cabang Sidoarjo?

3. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada PT Bank MANDIRI Cabang Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada PT. Bank Mandiri Cabang Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Trust* terhadap *Customer Loyalty* pada PT. Bank JATIM Cabang Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada PT. Bank Mandiri Cabang Sidoarjo

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti :

Penelitian ini sebagai hasil penulisan karya ilmiah yang merupakan implementasi ilmu yang sudah didapatkan dan dipelajari oleh peneliti di Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

2. Bagi Bank Mandiri :

Penelitian ini dapat menjadi masukan kepada pihak terkait mengenai upaya peningkatan layanan dan loyalitas pelanggan, diharapkan dapat menjadi pertimbangan kebijakan apabila terdapat

suatu masalah dan tentunya dapat berdampak positif bagi PT. Bank Mandiri Cabang Sidoarjo.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Penelitian ini diharapkan dapat berpartisipasi untuk tambahan literatur manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan pelanggan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan pengguna ShopeePay padadi Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah. Rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan penelitian, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi ,sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen

penelitian, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, instrumen penelitian , serta teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab empat ini diuraikan mengenai gambaran subyek-subyek yang diteliti beserta analisis data dan pembahasan yang didasarkan pada permasalahan. Hasil dari pengujian data yang telah dilakukan akan digunakan untuk menjawab pemecahan masalah dari subyek penelitian.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang didasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap rumusan masalah, keterbatasan penelitian yang ditemukan pada saat penelitian tersebut serta saran dari peneliti.