

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan zaman ini membuat para pelaku usaha menciptakan suatu usaha yang dampaknya memberikan kemudahan bagi para konsumen nya, salah satunya adalah BriLink, brilink hadir sangat mempermudah para konsumen didalam melakukan transaksi di bank konvensional. Sehingga konsumen menganggap keberadaan brilink sangat membantu. Hal ini tentu saja menjadi daya tarik tersendiri bagi pelaku usaha untuk membuka usaha brilink, tentu saja hal ini terbukti dengan banyaknya brilink yang tersedia di berbagai tempat.

Tinggi nya tingkat kebutuhan konsumen akan brilink menciptakan tingginya pula tingkat persaingan, para pelaku usaha memiliki persaingan satu sama lainnya sehingga membuat usaha ini pun harus memiliki strategi khusus didalam menjalankan usaha brilink tersebut, kepuasan konsumen menjadi hal sangat penting didalam menjalankan suatu usaha. Kepuasan konsumen akan menjadi salah satu hal yang akan mempengaruhi banyak penilaian konsumen didalam melakukan suatu usaha. Pelaku usaha haruslah memperhatikan kepuasan seorang konsumen dengan baik dan benar, sehingga konsumen menjadi lebih nyaman dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap suatu usaha.

Selling atau penjualan merupakan faktor utama didalam pengukuran bagaimana tingkat kepuasan seorang konsumen, brilink dengan selling yang tinggi digambarkan merupakan brilink dengan tingkat kepuasan konsumen yang baik. Hal ini pun dapat dijadikan tolak ukur seberapa tinggi kepuasan konsumen dengan

konsistensi penjualan yang dilakukan oleh pihak brilink. Peneliti menilai bahwa pada brilink andi kurniawan terdapat konsumen yang memberikan penilaian bahwa tingkat selling pada brilink tersebut masih rendah bila dibandingkan dengan brilink lainnya.

Customer relationship management merupakan teknik manajemen didalam menjaga bagaimana hubungan baik dengan konsumen, Customer relationship management diperlukan untuk mengukur seberapa baik hubungan pelaku usaha dengan para konsumen yang datang, peneliti menilai bahwa Customer relationship management pada brilink andi kurniawan masih belum berjalan dengan baik, hal ini dinilai dari masih terdapat konsumen yang memberikan penilaian bahwa brilink andi kurniawan kurang memperhatikan kenyamanan konsumen dan dinilai kurang ramah dengan konsumen yang datang untuk bertransaksi.

Testimoni pelanggan juga merupakan salah satu faktor penting untuk menjual suatu produk, testimoni pelanggan yang dilakukan akan membuat pelanggan mengetahui bagaimana dan apa saja produk yang disediakan, pelanggan akan cenderung melakukan pembelian pada usaha yang dinilai memiliki produk yang lebih menarik, peneliti menilai bahwa didalam upaya melakukan testimoni pelanggan, brilink andi kurniawan belum melakukan secara maksimal, hal ini didasari dari konsumennya yang datang namun tidak jadi melakukan pembelian karena kurangnya pengetahuan mengenai produk yang tersedia.

Dari penjelasan diatas, peneliti tertarik meneliti dengan judul “Analisis pengaruh selling, customer relationship management dan testimoni pelanggan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus BRILINK Andi Kurniawan di Aek batu”

B. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Analisis pengaruh selling, customer relationship management dan testimoni pelanggan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus BRILINK Andi Kurniawan di Aek batu.

2. Rumusan Masalah

1. Apakah secara parsial selling berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu?
2. Apakah secara parsial customer relationship management berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu?
3. Apakah secara parsial testimoni pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu?
4. Apakah secara simultan selling, customer relationship management, dan testimoni pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah selling berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu.

2. Untuk mengetahui apakah customer relationship management berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu.
3. Untuk mengetahui apakah testimoni pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu.
4. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu
5. Untuk mengetahui apakah selling, customer relationship management, testimoni pelanggan dan fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di brilink andi kurniawan aek batu

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan menjadi bahan penambahan ilmu .
2. Bagi brilink

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen pada brilink andi kurniawan.
3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian menjadi bahan pembelajaran untuk dijadikan contoh penelitian.
4. Kegunaan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dijadikan sebagai bahan pusaka perpustakaan dikemudian hari yang dapat diakses.