

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

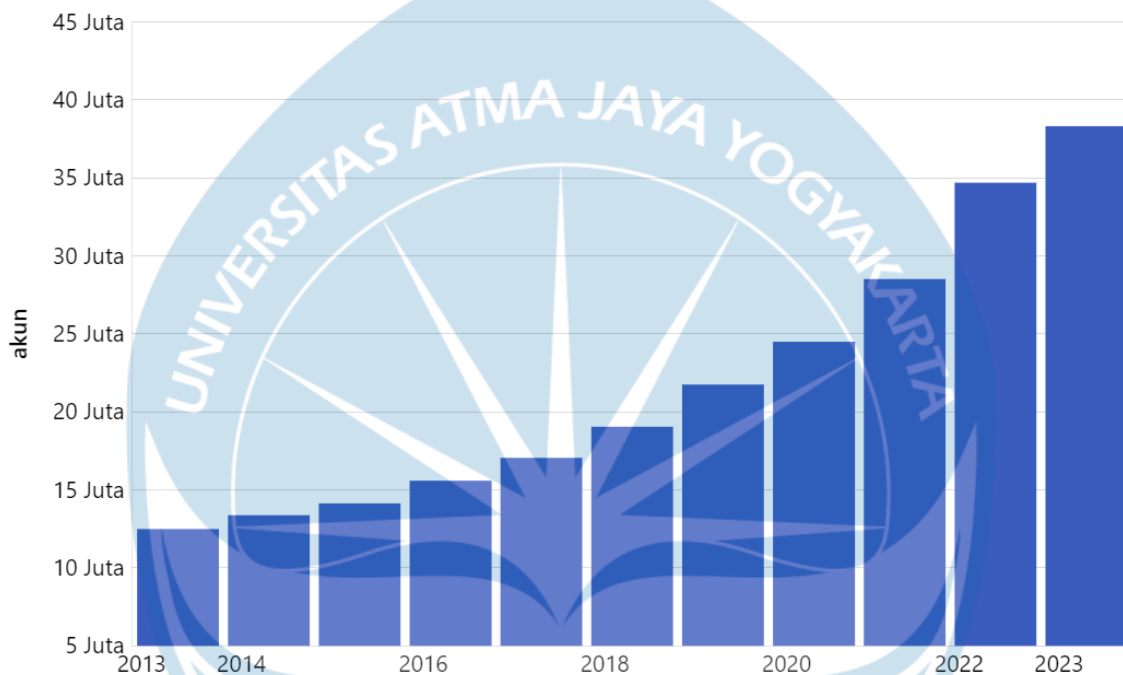
Bersamaan dengan era globalisasi saat ini, sektor jasa mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dekade-dekade sebelumnya. Pertumbuhan sektor perbankan didorong oleh peningkatan kesejahteraan masyarakat, perluasan kelas menengah atas dan peningkatan kepuasan nasabah (Li et al., 2021). Saat ini kualitas layanan dalam suatu perusahaan harus sangat diperhatikan dan dikembangkan secara terus menerus. Selain karena banyaknya pesaing yang berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanannya, juga karena demi membuat para pelanggannya merasa puas. Kepuasan pelanggan bisa tercipta karena kualitas layanannya yang memuaskan. Menciptakan kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, dasar yang baik untuk pembelian berulang, dan membangun loyalitas pelanggan, serta menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan lebih mungkin melakukan transaksi berulang, yang pada akhirnya mengarah pada loyalitas pelanggan. Dengan begitu kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas pelanggan pada perusahaan. Pelanggan yang loyal dapat mengurangi biaya transaksi di masa depan dengan mencegah perusahaan mengonsumsi terlalu banyak sumber daya karena perusahaan memiliki lebih banyak pelanggan yang loyal. Industri perbankan juga menggunakan berbagai metode layanan pelanggan yang inovatif. Artinya, sektor bisnis jasa memerlukan analisis strategis yang tepat untuk membantu berkembang dan bersaing dengan kompetitor (Li et al., 2021). Selain itu, masuknya perusahaan-perusahaan baru yang menawarkan produk atau jasa yang hampir serupa akan meningkatkan persaingan yang ketat dan memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan, yang pada akhirnya memberikan mereka kemampuan untuk bernegosiasi.

BCA (Bank Central Asia) merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dan memiliki reputasi yang kuat dalam menyediakan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat. Dengan sejarah yang panjang dan inovasi yang terus-menerus, BCA telah menjadi salah satu pilar dalam industri perbankan Indonesia. Didirikan pada tahun 1957, BCA telah menjadi salah satu pemimpin dalam menyediakan layanan keuangan yang komprehensif kepada pelanggan individu dan korporat. Sudah tidak asing lagi bagi

masyarakat terhadap bank yang satu ini. Bank BCA terasa sangat familiar bagi masyarakat karena banyak cabang di sekitar kita. Selain itu dalam melakukan sebuah transaksi, bank BCA selalu bisa menjadi opsi dalam melakukan transaksi tersebut. Contohnya, saat ingin melakukan pembayaran di suatu tempat, seperti toko dan restoran pembayaran melalui bank BCA selalu tersedia.



**Jumlah Rekening Nasabah Bank BCA (2013-2023)**



**Sumber:**  
PT Bank Central Asia Tbk

**Informasi Lain:**

Sumber: databoks (PT Bank Central Asia Tbk)

**Gambar 1.1 Jumlah Rekening Nasabah Bank BCA Tahun 2013-2023**

Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, Bank BCA mengalami peningkatan jumlah rekening nasabah secara konsisten setiap tahun nya. Pada tahun 2013 tercatat jumlah rekening nasabah Bank BCA berjumlah 12.486.000. Kemudian pada tahun 2014 berjumlah 13.370.000, tahun 2015 berjumlah 14.129.000, tahun 2016 berjumlah 15.583.000, tahun 2017 berjumlah 17.048.000, tahun 2018 berjumlah 19.040.000, tahun 2019 berjumlah 21.743.000, tahun 2020 berjumlah 24.487.000, tahun 2021 berjumlah 28.505.000. tahun 2022 berjumlah 34.680.000, dan tahun 2023 berjumlah 38.300.000.

Peningkatan jumlah nasabah secara konsisten tiap tahunnya dalam kurun waktu 10 terakhir dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah faktor kualitas layanan yang ada di dalam Bank BCA. Layanan yang berkualitas tentu akan membuat para nasabah merasa betah menjadi nasabah di Bank BCA. Tidak sedikit juga bagi nasabah yang sudah loyal pada Bank BCA akan merekomendasikan orang sekelilingnya untuk juga menjadi nasabah dari bank BCA. Hal itulah yang menjadi salah satu faktor pertumbuhan nasabah di Bank BCA tiap tahunnya naik secara konsisten.

Di tengah persaingan yang ketat diantara bank-bank besar lainnya, BCA berhasil menjadi salah satu bank yang sangat diandalkan masyarakat. Walaupun bank-bank lain juga memiliki fasilitas yang hampir mirip dengan BCA, namun BCA selalu muncul dalam opsi pembayaran di suatu tempat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di paparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan?
2. Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan?
3. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan?
4. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

4. Mengidentifikasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini bermanfaat bagi para peneliti dalam menambah wawasan dan pengetahuan mengenai seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di bank BCA yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber informasi bagi pemilik perusahaan khususnya bank BCA dalam meningkatkan kualitas layanan agar para pelanggan merasa puas dan loyal pada perusahaan.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

1. Bab I mencakup penjelasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Bab II mencakup teori-teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian ini berupa definisi dari masing-masing variabel penelitian dan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik pada penelitian ini. Peneliti juga menyajikan pengembangan hipotesis penelitian serta kerangka penelitian yang dibuat berdasarkan variabel-variabel yang diteliti.
3. Bab III mencakup hal yang berkaitan dengan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti berupa lokasi, subjek, dan objek penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional, pengujian instrumen penelitian, dan metode analisis data.
4. Bab IV mencakup uraian analisis dari hasil penelitian yang sudah diolah dari data yang dikumpulkan dan disesuaikan dengan metode penelitian yang digunakan seperti analisis model pengukuran, analisis model struktural.
5. Bab V mencakup kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, implikasi manajerial, dan saran yang diajukan penulis agar dapat digunakan sebagai bahan

pertimbangan bagi penelitian selanjutnya dan bagi pihak lain yang hendak meneliti hal serupa.

