

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya jaman, kebutuhan akan transportasi khususnya kendaraan roda empat atau mobil tidak dapat dipisahkan dari masyarakat di Indonesia. Dari hal tersebut banyak pabrikan luar negeri seperti (Toyota, Daihatsu, Nissan, Mitsubishi, Honda, Volvo, BMW, Audi, Mercedes benz, Chevrolet, dan lain-lain) saling bersaing mengeluarkan produk yang dapat diterima di hati konsumennya, cara yang di tempuh oleh produsen merek-merek mobil tersebut agar dapat menjadi marked leader beraneka ragam diantaranya selalu memberikan inovasi baik dalam hal, model mobil, performa mesin, keiritan bahan bakar, serta kenyamanan dan keamanan dalam mengemudi, dari hal tersebut beberapa pabrikan mobil tertentu telah berhasil menempatkan dirinya pada posisinya masing-masing hal ini dapat kita lihat seperti jika kita ingin membeli atau membicarakan mobil Volvo maka kita ingat "*safety*", sementara BMW adalah "*the ultimate driving machine*" dan Mercedes-Benz merupakan "*a symbol of luxury*".

Dari semua keunggulan yang dimiliki merek-merek mobil tersebut tentunya sebuah pabrikan mobil pasti memiliki kekurangan, dari kekurangan pabrikan mobil-mobil tersebut pemilik toko variasi GOLDEN MOTOR yang bernama lengkap Bapak Yoko Yunandar melihat tersebut sebagai peluang bisnis. Dari kekurangan itulah Bapak Yoko membuka tokonya yang berfokus pada penjualan serta instalasi pemasangan audio mobil, kaca film, ac, lampu xenon, bungkus jok, karpet dasar, selain itu, GOLDEN MOTOR juga menerima jasa salon mobil dan reparasi

komponen-komponen mobil yang bermasalah. Dari hal tersebut diharapkan segala kekurangan yang dirasakan konsumen dapat dieliminasi bahkan dihilangkan dengan pemasangan berbagai variasi mobil yang dapat meningkatkan kenyamanan dalam berkendara serta memperindah penampilan mobilnya.

Selain untuk membuat kenyamanan suatu mobil meningkat, toko variasi GOLDEN MOTOR juga menerima jasa merubah atau memodifikasi mobil standar menjadi mobil yang sangat berbeda, baik dari interior, audio yang ingin dimodifikasi. Hal ini kami lakukan karena pada saat ini di Indonesia banyak diselenggarakan pameran modifikasi seperti Accelera Auto Contest, Djarum Black Autoblackthrough dan lain-lain, sehingga hal tersebut mendorong toko variasi GOLDEN MOTOR untuk berkreasi sebaik mungkin agar karya yang dihasilkan dapat memperoleh penghargaan dipameran-pameran modifikasi yang diadakan di Indonesia tersebut disamping itu dengan memenangkan pameran-pameran modifikasi tersebut diharapkan dapat menjadi sarana promosi pula bagi toko GOLDEN MOTOR.

Jasa atau pelayanan memiliki peran yang besar dalam bisnis variasi mobil untuk dapat memenuhi keinginan dan memuaskan konsumen, dalam hal ini bisnis variasi mobil dapat dikatakan bahwa sepenuhnya berhubungan dengan pemberian pelayanan jasa. Hal ini dapat kita lihat bahwa kebanyakan konsumen baik yang membeli barang atau membawa barangnya sendiri datang ke toko variasi untuk mendapatkan pelayanan instalasi barangnya tersebut. Dalam usahanya mencapai tujuannya, perusahaan bukan sekedar menghasilkan jasa yang bermutu atau memberikan pelayanan jasa yang terbaik. Kepuasan konsumen sangat berhubungan dengan kualitas jasa yang dilakukan oleh penyedia jasa. Oleh karena itu, memberikan

kualitas jasa pelayanan yang prima adalah keharusan serta merupakan kewajiban yang harus di penuhi perusahaan, khususnya untuk saat ini , bisnis variasi mobil serta jasa cuci mobil sedang banyak diminati oleh para pengusaha lainnya sehingga timbul persaingan. Dalam hal ini dapat kita lihat di kota bandung tidak sedikit terdapat toko variasi dan jasa cuci mobil seperti: Cemara Abadi, Fenyen, Formula Motor, Tirta Jaya, Radius, Autobridal, dan lain sebagainya. Mereka semua saling berusaha agar dapat menarik dan mempertahankan para konsumennya dengan memberikan kualitas jasa dengan layanan yang terbaik.

Dalam bisnis variasi mobil, kualitas barang yang akan di jual dan kerapuhan serta kebersihan pemasangan jasa merupakan kunci utama yang harus dipenuhi bagi kelangsungan hidup bisnisnya. Dengan dapat memenuhi kedua hal tersebut sudah dapat dipastikan perusahaan tersebut dapat mempertahankan konsumennya serta menjaga eksistensinya bisnisnya. Disamping itu pastinya sebuah usaha memiliki pesaing, untuk dapat mempertahankan bisnisnya sebuah toko variasi harus berusaha untuk memberikan fasilitas, akomodasi serta pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan konsumennya, selain itu untuk memuaskan konsumennya tentunya sebuah perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal ini dapat dilakukan dengan memberikan ketepatan waktu kerja, keahlian serta kemampuan pemimpin dan karyawannya, kesopanan karyawan, fasilitas yang memadai, suasana atau atmosfer toko, serta harga yang terjangkau, pemberian informasi mengenai produk yang akan dijual sesuai dengan kebutuhan yang di harapkan konsumen dan hal-hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan harus dapat

memberikan kepuasan bagi konsumen sehingga diharapkan loyalitas konsumen terhadap bisnis tersebut dapat tumbuh.

GOLDEN MOTOR merupakan salah satu bisnis variasi mobil yang berada di Jalan Gatot subroto no 155c Bandung. GOLDEN MOTOR melihat adanya sebuah peluang usaha dalam bidang variasi mobil yang masih jarang serta peluang untuk menjadikan dirinya sebagai *Market Leader*. Untuk dapat menjadi *market leader* tentunya GOLDEN MOTOR harus dapat memberikan pelayanan jasa, suasana yang terbaik serta memberikan penawaran produk yang berkualitas dan harga yang terjangkau hal tersebut dilakukan tentunya bertujuan untuk menarik konsumen. Tetapi untuk dapat menjadi *Marked Leader*, GOLDEN MOTOR tentunya memiliki permasalahan baik itu datang dari pihak luar yaitu pesaing maupun pihak dalam baik itu karyawan serta peralatan penunjang kualitas jasa. GOLDEN MOTOR selalu ingin menarik konsumen yang baru dan mempertahankan yang telah ada dengan memberikan kualitas jasa yang terbaik, sehingga diharapkan toko variasi GOLDEN MOTOR dapat bertahan dan kepuasan konsumen atas jasa yang diberikan dapat memuaskan hati konsumen barunya serta pelanggan setianya. Maka dari itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS MENGENAI TOKO VARIASI GOLDEN MOTOR, BANDUNG)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Setelah mensurvei ke lapangan, penulis berkesimpulan bahwa salah satu faktor utama pendukung keberhasilan suatu usaha variasi mobil yaitu perusahaan harus dapat memberikan pelayanan serta kualitas jasa yang terbaik. Adapun identifikasi masalah yang ingin dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh GOLDEN MOTOR?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan oleh GOLDEN MOTOR ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen GOLDEN MOTOR ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh GOLDEN MOTOR.
2. Untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan konsumen setelah mendapat pelayanan jasa di toko GOLDEN MOTOR.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen GOLDEN MOTOR.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

### 1. Bagi Penulis.

Untuk memperoleh pengetahuan yang lebih luas dalam bidang pemasaran, khususnya dalam hal bagaimana cara menjalankan usaha pelayanan jasa. Selain itu ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana ekonomi jurusan manajemen Universitas Kristen Maranatha.

### 2. Bagi Perusahaan.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna dan dasar sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk dapat berkembang lebih baik lagi.

### 3. Bagi Pihak Lain.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi tentang pengaruh yang dapat diperoleh jika menjalankan pelayanan jasa yang baik bagi konsumen, jika menjalankan bisnis yang berhubungan dengan pelayanan jasa.