

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa di Indonesia semakin meningkat, terutama dalam bidang pencucian mobil. Dengan berkembangnya jaman dan semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor dan mobil di Indonesia yang hampir dimiliki oleh setiap keluarga, maka hal ini dapat menghasilkan pendapatan yang cukup besar untuk kalangan usahawan untuk membuka bidang pencucian mobil.

Pencucian mobil merupakan salah satu bentuk usaha yang menyediakan kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi tuntutan konsumen. Tempat pencucian mobil ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencari dan menentukan tempat cuci kendaraan miliknya. Tempat pencucian mobil merupakan salah satu usaha yang menantang, karena pemilik harus berusaha untuk menarik konsumen dan mampu mempertahankan pelanggannya. Salah satunya dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya dalam bentuk pencucian mobil yang bersih, serta berkualitas lebih baik daripada yang diberikan oleh para pesaingnya. Pelayanan yang diberikan dalam bentuk produk jasa sangat menentukan loyalitas pelanggan.

Akibatnya apabila pelanggan merasa puas maka pelanggan tersebut akan tertarik untuk kembali mencuci kendaraannya tersebut pada kesempatan selanjutnya

atau dilain waktu. Rasa puas atau tidak puas yang dirasakan oleh pelanggan biasanya akan diceritakan kepada orang lain, oleh karena itu tempat pencucian mobil harus selalu memantau perkembangan tentang sesuatu yang diharapkan dari perilaku konsumen agar tidak ada konsumen yang pindah ke tempat pencucian mobil lain karena tidak mendapatkan kepuasan tetapi selalu puas tertarik kembali ke tempat tersebut. Jadi apabila suatu industri ingin bidang usaha yang dijalaninya tetap berjalan, maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan pelayanan kualitas di Panca Gemilang Motor.

Objek dalam penelitian ini adalah konsumen Panca Gemilang Motor. Pada saat ini banyak sekali didirikan tempat pencucian mobil di kota Bandung. Banyaknya tempat pencucian mobil sekarang ini memberikan banyak alternatif kepada konsumen dalam memilih tempat pencucian mobil mana yang akan dipilihnya. Hal tersebut menyebabkan konsumen Panca Gemilang Motor sering berpindah-pindah dalam mencuci kendaraannya. Konsumen menuntut tempat pencucian mobil untuk memberikan pelayanan yang bersih, baik, cepat dan tepat waktu. Jika keinginan konsumen tidak terpenuhi maka konsumen akan merasa kecewa dan konsumen akan beralih ke tempat pencucian mobil lain. Dengan berpindah-pindahnya konsumen Panca Gemilang Motor dalam mencuci kendaraannya, maka Panca Gemilang Motor harus memperbaiki hal-hal yang membuat konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Panca Gemilang Motor. Agar dapat bersaing dengan tempat pencucian mobil yang lain, Panca Gemilang Motor harus dapat memberikan kinerja yang terbaik seperti memberikan pelayanan yang terbaik, ramah terhadap konsumen, membersihkan kotoran-kotoran yan menempel akibat mencuci mobil, dan

lain-lain. Semua tampilan ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas konsumen (*customer loyalty*). Loyalitas konsumen adalah salah satu kunci utama bagi kesuksesan. Jika hal tersebut tercapai maka kelangsungan hidup perusahaan akan terjamin, dengan kata lain tujuan jangka panjang perusahaan akan tercapai.

Karena begitu pentingnya tingkat kepuasan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Panca Gemilang Motor terutama untuk mengulas tentang **“Pengaruh Service Yang Diberikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panca Gemilang Motor Bandung”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Sekarang ini banyak sekali dijumpai tempat pencucian mobil yang ada di kota Bandung, dimana mereka menawarkan berbagai keunggulan jasa yang dimiliki oleh masing-masing tempat. Banyaknya tempat pencucian mobil sekarang ini memberikan alternatif kepada konsumen dalam memilih tempat pencucian mobil mana yang akan dipilihnya yang sesuai dengan keinginan dan kepuasan yang diberikan bengkel itu. Pengalaman konsumen dalam mencuci kendaraannya di suatu tempat pencucian mobil sangat menentukan konsumen dalam memutuskan apakah ia akan kembali mencuci kendaraannya di tempat tersebut atau tidak. Apabila pengalamannya tersebut dapat memuaskan konsumen dalam mencuci kendaraannya maka konsumen akan tertarik untuk kembali mencuci ke tempat tersebut, apabila pengalaman yang didapat tidak memberikan kepuasan maka konsumen tersebut akan pindah mencuci kendaraannya ke tempat lain. Dalam hal ini Panca Gemilang Motor

harus mampu mempertahankan pelanggannya, dengan cara memberikan kepuasan pada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis memberikan rumusan-rumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Panca Gemilang Motor?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan yang mencuci kendaraannya pada Panca Gemilang Motor?
3. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang mencuci kendaraannya pada Panca Gemilang Motor.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Panca Gemilang Motor.
2. Untuk mengetahui kepuasan yang didapat pelanggan setelah mencuci kendaraannya pada Panca Gemilang Motor.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang mencuci kendaraannya di Panca Gemilang Motor.

1.4 Kegunaan Penelitian

- Kegunaan Teoritis

Bagi penulis dan perusahaan adalah sebagai sarana membandingkan teori yang didapat selama perkuliahan dengan kenyataan dalam perusahaan, dan juga sebagai pengembang pikiran serta diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi yang berguna bagi perusahaan dan pihak lain yang memerlukan.

- Kegunaan Praktis

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan pelanggan dan akhirnya dapat memuaskan para pelanggan terhadap Panca Gemilang Motor.