

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

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

Bengkel merupakan salah satu bentuk usaha yang menyediakan kualitas pelayanan yang baik untuk kendaraan bermotor dalam memenuhi tuntutan konsumen. Adanya bengkel ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencari dan menentukan tempat servis kendaraan miliknya. Dengan melihat adanya peluang yang baik pada perbengkelan tersebut. Bengkel motor merupakan salah satu usaha yang menantang, karena pemilik harus berusaha untuk dapat menarik konsumen dan mampu mempertahankan pelanggannya. Salah satunya dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya dalam bentuk servis yang memuaskan, 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 menservis kendaraannya ke bengkel tersebut pada kesempatan selanjutnya atau dilain waktu. Rasa puas atau tidak puas yang dirasakan oleh pelanggan biasanya

akan diceritakan kepada relasi-relasinya, oleh karena itu bengkel harus selalu memantau perkembangan tentang sesuatu yang diharapkan dari perilaku konsumen agar tidak ada konsumen yang pindah menservis ke bengkel lain karena tidak mendapatkan kepuasan tetapi selalu tertarik untuk menservis kembali di bengkel tersebut. Jadi apabila suatu industri ingin bidang usaha yang dijalaninya tetap eksis, maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan pelayanan kualitas di bengkel Alex motor.

Objek dalam penelitian ini adalah konsumen Bengkel Alex Motor. Pada saat ini banyak sekali didirikan bengkel di kota Bandung. Banyaknya bengkel sekarang ini memberikan banyak alternatif kepada konsumen dalam memilih bengkel mana yang akan dipilihnya. Hal tersebut menyebabkan konsumen Bengkel Alex motor sering berpindah-pindah dalam menservis motor. Konsumen menuntut bengkel untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat waktu. Jika keinginan konsumen tidak terpenuhi maka konsumen akan merasa kecewa dan konsumen akan beralih ke bengkel lain. Dengan berpindah-pindahnya konsumen bengkel Alex Motor dalam menservis kendaraannya, maka bengkel Alex Motor harus memperbaiki hal-hal yang membuat konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bengkel Alex Motor. Agar dapat bersaing dengan bengkel yang lain, Alex Motor harus dapat memberikan kinerja yang terbaik seperti memberikan pelayanan yang terbaik, tepat waktu dengan apa yang telah dijanjikan kepada konsumen, membersihkan kotoran-kotoran yang menempel akibat servis, ramah terhadap konsumen, dan lain-lain. Semua tampilan ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas konsumen (*customer loyalty*). Loyalitas konsumen adalah salah satu kunci utama bagi kesuksesan bengkel. 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 Alex Motor terutama untuk mengulas tentang *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbengkelan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alex Motor Bandung”*.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

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

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Alex motor?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan yang menservis dan memperbaiki mesin kendaraannya pada bengkel Alex motor?
3. Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menservis kendaraannya pada Alex motor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Alex motor.
2. Untuk mengetahui kepuasan yang didapat pelanggan setelah menservis dan memperbaiki mesin kendaraannya pada Bengkel Alex motor.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menservis kendaraan Alex 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, wawasan, dan informasi yang berguna bagi perusahaan dan bagi pihak lain yang memerlukan.

#### **◆ Kegunaan Praktis**

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

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Jasa merupakan aktifitas, manfaat, atau loyalitas yang ditawarkan untuk dijual. Setiap perusahaan baik perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur maupun perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, contohnya bengkel, hotel, salon dan sebagainya, seperti halnya jasa *service quality* perbengkelan senantiasa berusaha untuk memenuhi *competitive advantage* (keunggulan bersaing) yang dikarenakan semakin pesatnya perkembangan pada sektor jasa terutama dalam bidang perbengkelan, dimana dalam hal ini dapat berupa keunggulan dalam pemberian jasa kepada pelanggan.

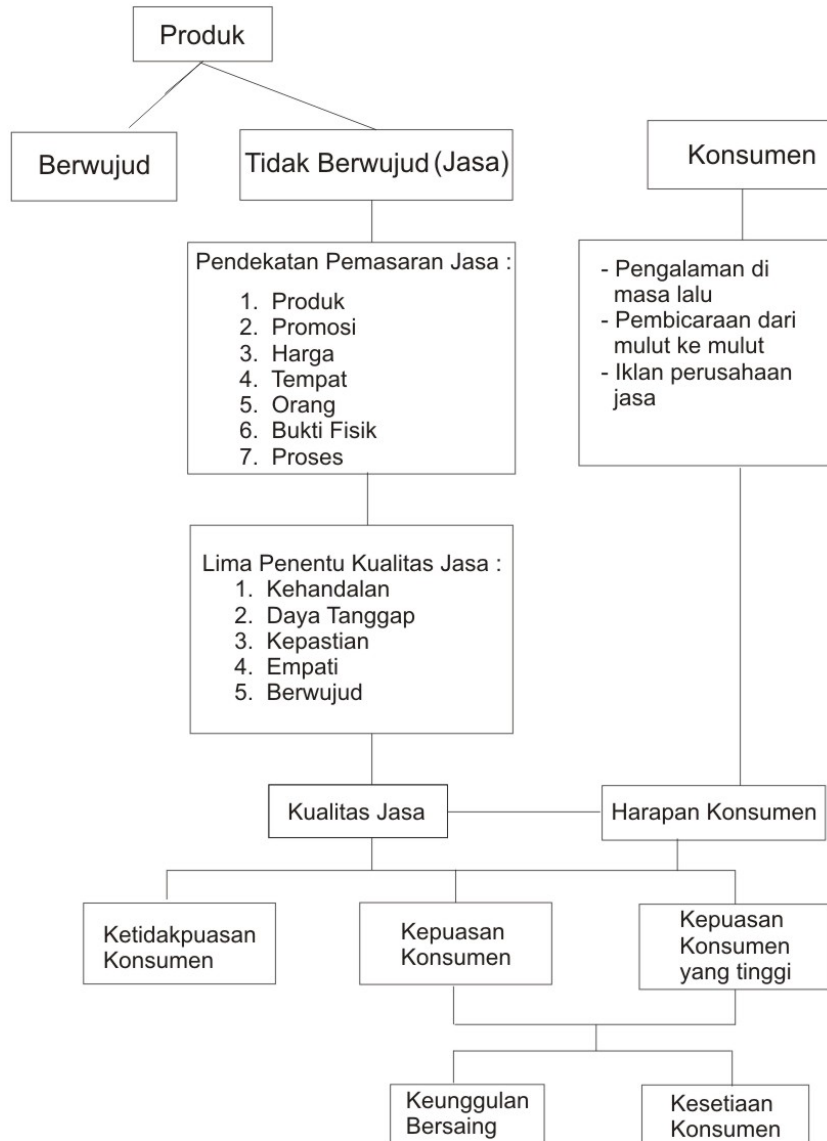
Menurut **Kotler and Keller (2006:372)** pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut **Tjiptono (2000:28)** terdapat sebelas unsur pokok yang perlu dipertimbangkan dalam *service quality*, yaitu:

1. Kontak Pelanggan
2. Bauran Jasa (*service mix*)
  1. Lokasi konsumsi jasa
  2. Desain fasilitas dan aksesoris jasa
  3. Teknologi
  4. Karyawan
  5. Struktur Organisasi
  6. Informasi

7. Manajemen permintaan dan penawaran
8. Prosedur
9. Pengendalian

Gambar 1.1  
Kerangka Pemikiran



*Service Quality* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Desain sistem penyampaian jasa atau *service quality* memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan meningkatkan jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan *service quality* yang diberikan perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap *service quality* merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, Alex Motor harus berupaya memenuhi permintaan dan kebutuhan pelanggan dengan cara meningkatkan *service quality* mereka agar dapat memuaskan pelanggannya.

*Service quality* yang baik sangat dibutuhkan oleh Alex Motor untuk mendapatkan kepuasan konsumen.. Dengan demikian jelaslah paparan adanya celah kemungkinan hubungan antara pengaruh *service quality* dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena uraian singkat diatas dapat dijadikan sebagai alasan pemilihan judul:

***“Pengaruh Service Quality Perbengkelan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alex Motor Bandung.”***

## **1.6 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka disusunlah hipotesa sebagai berikut:

$H_0: \rho = 0$ , artinya tidak ada pengaruh *Service Quality* Perbengkelan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alex Motor Di Bandung.

$H_1: \rho \neq 0$ , artinya Ada pengaruh *Service Quality* Perbengkelan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alex Motor Di Bandung.

## **1.7 Sistematika penulisan**

Sistematika pembahasan yang digunakan penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah dan asumsi, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis serta sistematika penulisan

### **Bab II Landasan Teori**

Berisi tentang teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah yang diteliti penulis dan yang digunakan untuk memecahkan dan menganalisis masalah.

### **Bab III Obyek Penelitian**

Bab ini berisi tentang gambaran mengenai perbengkelan dalam menyusun struktur organisasi, dan uraian tugas serta data lain yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

### **Bab IV Pembahasan**

Mengemukakan hasil-hasil yang didapat sehingga dapat diolah dan dianalisis

### **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Merupakan kesimpulan dari semua rangkaian yang telah dilakukan penulis dalam melakukan penelitian dan juga saran yang dapat penulis berikan kepada perusahaan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.