

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dalam dunia otomotif ada era globalisasi sekarang ini persaingan dalam dunia usaha menjadi ketat dan terbuka untuk dapat bertahan dan bersaing dalam dunia usaha yang kompetitif. Begitu pula dengan kehidupan manusia saat ini yang sudah semakin maju dan semakin kompleks seiring dengan perkembangan zaman dalam memasuki era globalisasi dan modernisasi ekonomi.

Kebutuhan dan keinginan manusia saat ini turut berkembang seiring laju kehidupan masyarakat yang salah satunya ditandai dengan semakin berubahnya gaya hidup seseorang. Hal ini menyebabkan terjadinya perubahan hampir diseluruh bidang kehidupan. Khususnya bidang yang erat kaitannya dengan kehidupan kita sehari-hari, yaitu: bidang ekonomi. Perubahan juga jelas terlihat dengan adanya tuntutan di bidang alat transportasi, seiring laju kehidupan masyarakat khususnya di kota-kota besar dan tidak menutup kemungkinan juga di kota-kota kecil yang mulai berkembang masyarakat berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang beragam dan semakin kompleks.

Setiap kebutuhan dan keinginan yang muncul dengan disertai adanya daya beli yang membawa pengaruh bagi terciptanya permintaan untuk pemuasan kebutuhan-kebutuhan tersebut. Dalam hal ini bidang usaha jasa memegang peranan penting untuk dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan manusia.

## ***Bab 1 Pendahuluan***

---

Pada produsen saat ini dalam rangka memuaskan kebutuhan konsumennya, mereka lebih melirik pada pemasaran jasa yang saat ini semakin marak dan diminati. Alhasil dapat diperhatikan dengan adanya lonjakan tingkat kebutuhan di bidang jasa khususnya pada alat transportasi, yaitu: banyak bermunculan bengkel-bengkel mobil ataupun motor, selain jasa perbaikan, saat ini juga banyak bermunculan bengkel-bengkel modifikasi dimana bengkel ini menyediakan jasa modifikasi terhadap kendaraan.

Dengan tingginya tingkat kebutuhan dan jasa minat masyarakat sekarang ini dalam dunia otomotif maka usaha dibidang ini tumbuh dengan pesat. Bengkel-bengkel ini menyediakan fasilitas jasa seperti ini semakin berkembang dengan jenis yang bervariasi tapi yang menyediakan jasa *body repair*, jasa pengecatan, aksesoris, sampai *speed performance*.

Dan sekarang ini di kota-kota besar di Indonesia, termasuk di kota Bandung sedang trend memodifikasi mobil ataupun motor baik itu di kalangan kaum muda dan juga di kalangan yang sudah berumur, hal tersebut dikarenakan adanya faktor kebosanan seseorang terhadap kendaraan yang dimilikinya sehingga mereka ingin memodifikasi atau mendandani kendaraan mereka sehingga berbeda dengan kendaraan lainnya, ataupun adanya keinginan seseorang dalam mengikuti kontes modifikasi. Dengan adanya faktor tersebut maka sekarang ini banyak bermunculan bengkel-bengkel modifikasi.

Salah satu bengkel modifikasi di kota Bandung yang keberadaannya telah diakui di kalangan modifikator di Indonesia yaitu Signal Auto. Bengkel modifikasi Signal Auto ini amat memahami selera dan juga keinginan para

## ***Bab 1 Pendahuluan***

---

konsumennya dan berusaha memberikan pelayanan serta kepuasan kepada para konsumennya, maka tak jarang barang-barang ataupun bahan-bahan yang mereka gunakan dalam bekerja didatangkan langsung di luar negeri.

Dengan banyak bermunculannya bengkel-bengkel modifikasi di kota Bandung, otomatis akan menimbulkan persaingan antar sesama bengkel sebagai penyedia jasa tersebut. Maka oleh sebab itu setiap perusahaan harus dapat menetapkan strategi pemasaran yang baik dalam menjaga dan juga mengembangkan kesetiaan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan, sehingga secara tidak langsung dapat menarik konsumen lebih banyak lagi.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka sangatlah penting dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Dimana mereka sebagai konsumen dapat memberikan masukan kepada perusahaan atas pelayanan yang diberikan. Masukan tersebut sangat penting bagi perusahaan karena sebagai pengembangan strategi perusahaan kepadanya.

Berkaitan dengan semua hal-hal tersebut maka penulis menjadikan bengkel Signal Auto Bodywork sebagai objek penelitian. Pembahasan akan dikhususkan pada fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh bengkel Signal Auto Bodywork. Karena konsumen yang datang ke bengkel Signal Auto Bodywork adalah konsumen yang memiliki masalah dengan kendaraan yang dipakainya.

Dengan pembahasan ini maka dapat diketahui bagaimana tanggapan serta penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan bengkel Signal Auto Bodywork. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat

## ***Bab 1 Pendahuluan***

---

kepuasan konsumennya. Sehingga dapatnya masukan bagi bengkel Signal Auto Bodywork dalam mengevaluasi kualitas pelayanannya.

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan suatu penelitian untuk mengetahui “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN DI SIGNAL AUTO BODY WORK BANDUNG”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil peninjauan yang telah dilakukan, penulis berupaya untuk menjajaki pokok permasalahan yang dihadapi oleh Signal Auto Bodywork, di tengah kondisi persaingan dimana setiap penyedia jasa di bidang perbengkelan bagi kendaraan dalam mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Penulis tertarik untuk mengetahui tentang mutu pelayanan oleh Signal Auto Bodywork serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan tersebut dengan keputusan konsumennya.

Masalahnya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Signal Auto Bodywork terhadap kepuasan konsumennya?
2. Bagaimana pelaksanaann pelayanan yang dilakukan oleh Signal Auto Bodywork ?
3. Setelah dilayani di Signal Auto Bodywork apakah konsumen puas dan jumlahnya bertambah?

## ***Bab 1 Pendahuluan***

---

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui informasi serta data mengenai kegiatan Signal Auto Bodywork dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya.

Berdasarkan pada identifikasi masalah maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Signal Auto Bodywork terhadap kepuasan anggotanya.
2. Untuk menganalisa dan membandingkan sampai sejauh mana teori yang diterima selama perkuliahan dapat diterapkan pada perusahaan.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di Signal Auto Bodywork Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Diharapkan hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat bagi:

1. Penulis sendiri

Untuk dijadikan tolak ukur dalam menganalisis, menginterpretasikan dan mengambil kesimpulan mengenai suatu permasalahan selain bermanfaat menambah pengetahuan pemasaran di bidang jasa.

2. Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan informasi yang berguna untuk perbaikan perusahaan di masa yang akan datang apabila memang masih terdapat kekurangan.

## ***Bab 1 Pendahuluan***

---

### 3. Pihak lain

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan khususnya bagi rekan-rekan yang hendak mengadakan penelitian yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Perkembangan yang pesat pada suatu bidang usaha merupakan salah satu faktor yang akan mengundang perusahaan lain untuk memasuki sektor tersebut. Keadaan ini menimbulkan adanya persaingan di antara perusahaan yang menyediakan produk dan jasa yang sejenis. Agar dapat bersaing dan unggul di bidangnya, perusahaan perlu untuk menciptakan suatu strategi pemasaran yang tepat dan terintegrasi.

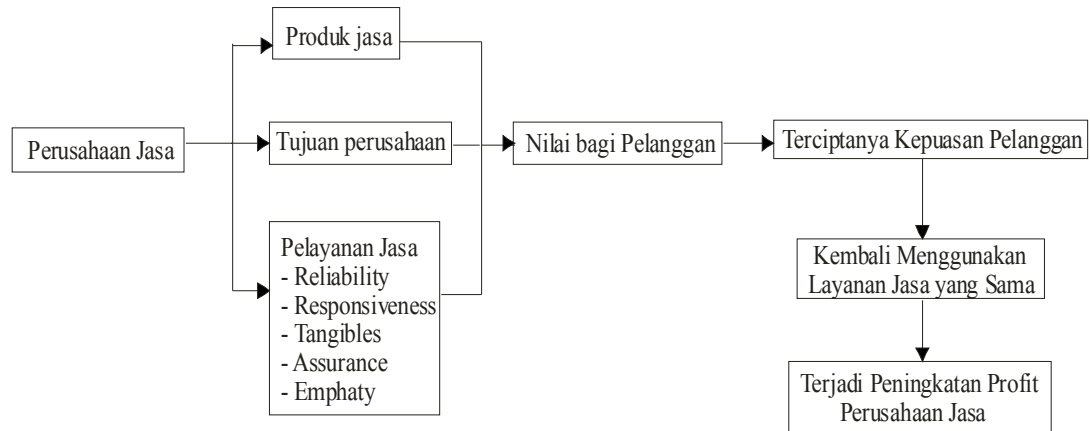
Persaingan yang terjadi saat ini membawa setiap perusahaan pada suatu kata kunci ” kualitas”. Pada perusahaan jasa khususnya, kualitas pelayanan merupakan kunci sukses untuk menghadapi daya saing sekarang ini. Dengan semakin berkembangnya perekonomian yang menjadikan masyarakat semakin makmur, konsumen pun menuntut tawaran barang dan jasa yang lebih berkualitas untuk mencapai kepuasan yang maksimal.

Menurut Tjiptono (2000:26), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

## Bab 1 Pendahuluan

---

Gambar 1.1



Pada gambar 1.1 digambarkan mengenai model kepuasan konsumen, yang penjelasannya dapat dijabarkan sebagai berikut.

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menghasilkan produk yang lebih bersifat kepada produk jasa, dimana produk yang ditawarkan di sini dapat memenuhi kebutuhan konsumennya.

Dalam mengevaluasi kualitas jasa, dapat dijabarkan melalui lima dimensi kualitas jasa yang diungkapkan Parasuraman (Tjiptono 2000:26).

Kelima dimensi itu adalah :

1. *Reliability*: yaitu kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
2. *Responsiveness*: yaitu kesediaan untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. *Assurance*: mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan serta keyakinan.

## ***Bab 1 Pendahuluan***

---

4. *Emphaty*: adanya kepedulian serta perhatian secara individual yang diberikan pada konsumen.
5. *Tangibles*: merupakan penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

Pengukuran dimensi di atas dilakukan untuk mencapai tujuan daripada perusahaan jasa itu sendiri, yaitu untuk mendapatkan suatu nilai yang baik bagi pelanggannya. Apabila konsumen puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya, diharapkan mereka akan setia pada perusahaan dan menggunakan kembali jasa yang diberikan yang mana pada akhirnya akan menguntungkan bagi perusahaan, karena pada akhirnya laba yang diperoleh akan meningkat.

Dengan menggunakan pengukuran dimensi kualitas jasa di atas, penulis hendak mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Signal Auto Bodywork ditinjau dari sudut pandang konsumen yang menjadi pelanggan Signal Auto Bodywork, berkaitan dengan pelayanan. Dari penelitian ini akan diketahui tentang pelayanan yang diberikan oleh Signal Auto Bodywork kepada pelanggannya dan dimana akhirnya dapat diketahui apakah mereka puas dengan pelayanan yang sudah diterimanya tersebut atau tidak.

Apabila terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen atas kualitas pelayanan yang diterimanya, maka perusahaan dapat mengambil tindakan seperti mengumpulkan saran dari konsumen sebagai masukan untuk perbaikan. Selanjutnya perusahaan mengadakan perbaikan yang perlu dan memungkinkan, sesuai dengan saran yang diterima. Oleh karena itu berdasarkan kerangka pemikiran diatas, penulis hendak menarik hipotesis, yaitu: “Ada pengaruh positif



## ***Bab 1 Pendahuluan***

---

antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Signal Auto Bodywork Bandung”

### **1.6 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus pada Signal Auto Bodywork, sedangkan teknik penelitiannya adalah:

1. *Field Research*, yaitu dengan melakukan penelitian langsung ke perusahaan dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan data primer, meneliti tingkat kepuasan para pelanggan dengan menyebarkan kuesioner serta melakukan observasi.
2. *Library Research*, yaitu dengan melakukan penelitian literatur, bahan perkuliahan dan majalah.

Ada dua variabel yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya.
2. Variabel tidak bebas, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu mengumpulkan, menyajikan dan menganalisa data sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti.

Dalam mengolah data yang didapat dari penelitian masalah di atas, penulis melakukan dua hal, yaitu:

## ***Bab 1 Pendahuluan***

---

1. Analisa data kualitatif, yaitu analisa yang menggunakan data untuk memberikan keterangan dan penjelasan atas masalah yang ada pada perusahaan.
2. Analisa data kuantitatif, yaitu analisa yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel X dan tingkat kepuasan anggota sebagai variabel Y, serta menggunakan data perhitungan dalam bentuk angka-angka yang memakai metode statistik, yaitu dengan rumus koefisien korelasi menurut Spearman.

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada perusahaan jasa Signal Auto Bodywork. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan Signal Auto Bodywork yang berlokasi di Jl. Karapitan No. 129 Bandung. Waktu penelitian dilakukan sejak bulan September 2007 sampai dengan selesainya skripsi ini.