

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti saat ini yang ditandai oleh perkembangan teknologi transportasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa terhadap pola hidup masyarakat Indonesia. Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan alat transportasi sepeda motor sehingga memunculkan persaingan antar bengkel dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar tercapainya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor suksesnya suatu bisnis. Kepuasan pelanggan tidak dapat dihitung tetapi dirasakan, baik oleh perusahaan maupun oleh konsumen itu sendiri. Akan tetapi, meskipun dianggap menjadi salah satu faktor suksesnya suatu bisnis, terkadang perusahaan lupa akan hal itu. Perusahaan tidak peka terhadap keinginan konsumen.

Dalam bisnis, ini akan berakibat fatal untuk perusahaan. Konsumen adalah asset perusahaan, seharusnya perusahaan dapat menjaga asset itu agar konsumen tidak mencari alternatif lain yang menurutnya dapat mengerti apa yang diinginkan konsumen. Pendekatan berdasarkan kepentingan pelanggan sebaiknya dilakukan secara lebih sistematis dan lebih efektif. Dengan ringkas, identifikasi kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan prosedur Identifikasi faktor referensi pelanggan terhadap produk sejenis yang ada di pasar lalu setelah itu Identifikasi alasan mengapa pelanggan memilih produk tersebut kemudian dilanjutkan dengan Identifikasi karakter yang disukai oleh pelanggan pada produk tersebut kemudian dilanjutkan dengan alasan Identifikasi alasan pelanggan memakai produk tersebut. Gunakan hasil temuan sebagai bahan evaluasi terhadap produk/layanan yang dijual itu lalu kembangkan produk sesuai dengan keinginan pelanggan dan pada akhirnya kemas produk/jasa sebaik mungkin.

Kinerja yang terlihat dengan kepentingan pelanggan akan memperlihatkan respons pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, dan faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa adalah bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan jalur masuk (*access*). Selain itu

kualitas, harga dan produk lain yang bersifat spontan pun berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Peneliti melihat adanya keterbatasan-keterbatasan pada Bengkel Honda Ahass Delima dalam hal gedung, sumberdaya, dan fasilitas-fasilitas yang mendukung kinerja bengkel tersebut. Pelayanan (*service*) yang tidak memuaskan, dan lamanya waktu antrian pelayanan (*service*), sehingga peneliti melakukan penelitian lebih lanjut tentang hal ini.

Bengkel Honda Ahass Delima adalah salah satu lembaga pelayanan jasa khusus Honda yang akan memberikan pelayanan *service* motor, ganti oli, *tune-up*, pencucian motor dan penjualan spareparts suku cadang asli Honda. Dalam riset ini, peneliti tertarik untuk melakukan riset dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Ahass Delima Cikutra**”

1.1 Identifikasi Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam hal ini X1 (*tangible*), X2 (*reliability*), X3 (*responsiveness*), X4 (*assurance*), X5 (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Ahass Delima Cikutra.
2. Seberapa besar pengaruh diantara kualitas pelayanan X1, X2, X3, X4, X5 yang paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Ahass Delima Cikutra.

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi sebagai bahan untuk penyusunan skripsi guna memenuhi salah satu prasyarat kelulusan tingkat Strata-1 (S-1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Ahass Delima Cikutra.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya diantara kualitas pelayanan (x1,x2,x3,x4,x5) yang paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan kegunaan dan manfaat bagi semua pihak, antara lain:

1. Bagi Bengkel Honda Ahass Delima Cikutra

Sebagai bahan masukan kepada Bengkel Honda Ahass Delima Cikutra berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat diharapkan dapat lebih meningkatkan penjualan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Umum

Peneliti ingin hasil penelitian ini berguna bagi peneliti lain yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian mereka.

3. Bagi Pribadi

Untuk peneliti sendiri, penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman dalam melakukan riset dan sebagai pembelajaran sebelum masuk kedunia bisnis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu pola dalam menyusun karya ilmiah untuk memperoleh gambaran secara garis besar bab demi bab. Sistematika penulisan ini dimaksudkan memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini. Penelitian ini disusun dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka ini diuraikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, dan kerangka penelitian serta mendukung dalam penelitian sesuai dengan judul skripsi ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan dan menjelaskan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data yang diperlukan, metode pengumpulan dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak-pihak yang membutuhkan.