

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini semakin disadari bahwa kualitas jasa dan kepuasan konsumen merupakan faktor yang paling penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Menurut Kotler dan Arief (2007:167) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya.

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan pelayanan yang mampu diterima dan dirasakan konsumen sesuai dengan atau melebihi apa yang di harapkan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan sebanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas.

Kepuasan yang dirasakan konsumen akan berdampak positif bagi perusahaan, di antaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan dimata konsumen pada khususnya. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan konsumen dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.

Menurut Tjiptono (2000:25) cara yang dapat ditempuh untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen antara lain dengan melakukan pemantauan

kepuasan konsumen tersebut (misalnya dengan *observasi, survey, ghost shopping, lost customer analysis*).

Perusahaan harus senantiasa berusaha mewujudkan harapan konsumen semaksimal mungkin, sehingga pelanggan tidak hanya merasa puas tapi sangat puas. Karena menurut Kotler (2002:42) bahwa pelanggan yang hanya merasa puas mudah untuk berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Pelanggan yang amat puas lebih sukar mengubah pilihannya karena kepuasan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan konsumen yang tinggi.

Bisnis perbengkelan adalah salah satu diantara jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang atau jasa. Dengan demikian, bengkel tidak hanya menjual produk yang berwujud, tetapi juga menjual produk yang tidak berwujud seperti dalam bentuk pelayanan, suasana, atau lingkungan yang nyaman dan bersih.

Salah satu usaha jasa yang berkembang di kabupaten Indragiri hulu saat ini adalah jasa perbaikan dan perawatan sepeda motor atau yang biasa disebut sebagai jasa bengkel. Dengan kondisi perekonomian saat ini yang kurang cerah, dan persaingan antar bengkel untuk berlomba-lomba meningkatkan kualitas jasanya sebagai usaha untuk memenangkan persaingan. Salah satu bengkel sepeda motor yang selalu memperhatikan kepuasan konsumennya adalah bengkel Aries Motor, bengkel ini terletak di Belilas, kecamatan Seberida, Kabupaten Indragiri hulu.

Bengkel Aries motor memiliki 4 orang karyawan (mekanik), dimana satu orang kepala mekanik, mekanik 1, mekanik 2 dan mekanik 3.

Kepala mekanik bertugas untuk menerima pendaftaran service, rekomendasi permasalahan sepeda motor konsumen, Final Check, yaitu memeriksa ulang motor konsumen yang sudah diperbaiki, dan cetak faktur. Sedangkan tugas mekanik 1,2,dan 3 adalah untuk menyervice atau memperbaiki sepeda motor konsumen yang melakukan perbaikan di bengkel Aries Motor Belilas.

Untuk menarik minat konsumen, bengkel Aries Motor di Belilas, kecamatan Seberida, Kabupaten Indragiri hulu berusaha memberikan service sebaik mungkin kepada konsumen dengan cara memperhatikan keahlian mekanik sehingga semua keluhan konsumen bisa ditangani dengan maksimal, dari sisi peralatan bengkel yang lengkap, onderdil yang lengkap, sehingga apapun yang dibutuhkan kendaraan konsumen tidak perlu lagi mencari tempat lain. Dan juga bengkel Aries Motor melayani perbaikan sepeda motor seperti : service berkala, bongkar pasang mesin, pergantian oli, penjualan dan pemasangan sparepart, dan tune Up.

Tidak hanya itu, bengkel Aries Motor juga memperhatikan konsumen yang menunggu kendaraannya dalam keadaan diservice, dengan memberikan fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman, memberikan fasilitas seperti tv, kipas angin, air mineral, Koran, dan lain-lain. Sehingga konsumen yang menunggu kendraannya tidak merasakan jenuh atau bosan. Dan juga bengkel Aries Motor juga menyediakan kawasan parkir yang luas dan aman.

Dari uraian diatas, jelaslah bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan penting bagi keberadaan perusahaan untuk dapat unggul dalam

persaingan, khususnya bagi perusahaan bengkel sepeda motor. Karena dimasa yang akan datang usaha ini akan memiliki potensi yang bagus mengingat bahwa keinginan konsumen akan perbaikan dan perawatan sepeda motor semakin meningkat.

Adapun konsumen yang menggunakan jasa pada bengkel Aries Motor Belilas ini ada hampir semua kalangan, yaitu mulai dari laki-laki maupun perempuan, anak muda, orang tua, petani, guru, karyawan, wiraswasta, pegawai negeri, dan lain-lain. Untuk mengetahui jumlah rata-rata konsumen pada bengkel Aries Motor dapat di lihat pada table di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Konsumen Bengkel Aries Motor Belilas**  
**Periode Januari - Desember 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>
Januari	377
Februari	321
Maret	334
April	311
Mei	355
Juni	391
Juli	382
Agustus	292
September	316
Oktober	328
November	265
Desember	305

*Sumber : Bengkel Aries Motor Belilas*

Dari tabel di atas terlihat bahwa jumlah konsumen yang memakai jasa bengkel Aries Motor Belilas pada tahun 2015 berjumlah 3.977 pelanggan. Dimana pelanggan terbanyak yang memakai jasa bengkel Aries Motor Belilas adalah pada bulan Juni sebanyak 391 konsumen, dan jumlah pelanggan yang paling rendah

terjadi pada bulan November, yaitu sebanyak 265 konsumen. Dari data tersebut bisa dilihat pemakaian jasa bengkel mengalami kenaikan dan penurunan atau fluktuasi pada setiap bulannya.

Salah satunya disebabkan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan pesaing, karena itu perusahaan dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik kepada pelanggan baik dari segi pelayanan, harga, ketepatan waktu pengerjaan, dan hal lain sebagainya. Dalam usaha jasa perbengkelan perusahaan dapat mengetahui kepuasan konsumennya secara langsung, karena tidak ada batas antara konsumen dengan perusahaan. Hal tersebut menjadi latar belakang penulis dalam melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL ARIES MOTOR DI BELILAS KECAMATAN SEBERIDA KABUPATEN INDRAGIRI HULU”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Aries Motor di Belilas Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu”.

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

- Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada bengkel Aries Motor Belilas.

- Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Aries Motor Belilas.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

- Bagi peneliti,  
Penelitian ini bermanfaat untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan khususnya yang menyangkut dengan ilmu kualitas pelayanan.
- Bagi perusahaan,  
Penelitian ini dapat memberikan informasi pada bengkel Aries Motor Belilas untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa serta dapat digunakan sebagai masukan atau rekomendasi guna menyusun strategi dalam mempertahankan konsumen serta menarik perhatian konsumen lebih banyak lagi.
- Bagi pihak lain,  
Dari hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian yang lebih lanjut.

#### 1.4. Sistematika Penulisan

Daftar isi yang direncanakan penulis membaginya menjadi enam bagian, dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa bab dengan uraian sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dimana berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan dan di akhiri dengan sistematika penulisan.

##### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Di dalam bab ini penulisan akan menguraikan teori-teori yang meliputi pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, strategi kualitas pelayanan, pengertian kepuasan konsumen, faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen, tingkat kepuasan konsumen, strategi kepuasan konsumen, cara mengukur kepuasan konsumen, tipe-tipe kepuasan konsumen, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan di uraikan tentang lokasi penelitian, operasional variable, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik dan pengumpulan data, dan di akhiri dengan teknik analisis data.

##### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini akan di bahas mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan tentang identitas responden, analisis variabel kepuasan pelanggan, dan hasil penelitian di perusahaan.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis mencoba memberikan suatu kesimpulan atau analisa permasalahan, serta menyumbangkan saran sehubungan dengan permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan.

