

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era modern ini membawa dampak besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan.

Persaingan yang semakin ketat terjadi didalam dunia otomotif khususnya kendaraan roda empat atau mobil yang menjadi alat transportasi darat yang paling banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas pelayananlah yang menjadi poin utama dalam jasa perbengkelan ini, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan timbul rasa puas bagi seorang konsumen. kualitas adalah jaminan terbaik atas kepuasan pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas yang terbaik, disisi lain harus mengerti pola perilaku pelanggan yang tidak mudah ditebak, apalagi dikawasan Jakarta barat yang terdiri dari berbagai macam pendatang, suku dan budaya yang berbeda sehingga memiliki pola perilaku yang berbeda.

Harga sangat menentukan bagi kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa bengkel ini, karena besarnya biaya perbaikan yang ditetapkan berkaitan dengan

tingkat pendapatan yang dimiliki oleh pelanggan. Semakin tingginya biaya perbaikan akan mengakibatkan pelanggan harus berpikir dua kali dalam penggunaan jasa bengkel tersebut, demikian sebaliknya apabila biaya perbaikan semakin rendah maka pelanggan cenderung memanfaatkan jasa bengkel tanpa melakukan pertimbangan lebih banyak.

Kepuasan pelanggan juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan diberikan tentu saja akan menimbulkan dampak psikologis yang positif, yang mungkin akan berdampak pada perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut. Jika pelanggan telah memiliki perasaan puas akan pelayanan yang diberikan, dapat dipastikan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang setia dan tidak akan berpaling pada jasa layanan yang lain. Oleh karena itu, agar perusahaan mampu mempertahankan tingkat laba yang stabil, saat pasar mencapai kematangan atau kedewasaan dan persaingan bisnis begitu tajam, strategi definisi seperti berusaha untuk mempertahankan pelanggan yang ada saat ini lebih penting dibanding strategi agresif seperti memperluas ukuran pasar dengan menggaet konsumen potensial.

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini ialah usaha dibidang bengkel yang akhir-akhir ini berkembang pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Dapat dilihat hampir disetiap jalan raya maupun wilayah perdalaman kota banyak tempat-tempat yang menyediakan jasa bengkel.



Sumber : Bengkel Mobil Semeru.Tahun 2016.

**Grafik1.1 Jumlah Pelanggan Mobil Semeru Jakarta Barat,  
Bulan Januari - Desember (2013-2014-2015)**

Berdasarkan data yang didapat dari Bengkel semeru dapat dilihat pada grafik1.1 diatas bahwa pada tiga tahun terakhir terdapat jumlah pelanggan pada tahun 2013 yaitu 2688 dan pada tahun 2014 jumlah pelanggan 2165 pada tahun 2015 jumlah pelanggan 1986, bahwa pada bulan Januari sampai dengan Desember 2015 mengalami penurunan yang cukup tinggi penurunan jumlah pelanggan Bengkel Mobil Semeru yang melakukan transaksi untuk perbaikan kendaraannya tersebut Pelanggan akan membandingkan pelayanan yang telah diberikan oleh Bengkel Semeru, dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali lagi ke Bengkel Semeru dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah pelanggan Bengkel Semeru akan bertambah. Tetapi sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan akan mengeluhkan ketidakpuasannya tersebut kepada pihak Bengkel Semeru. Keluhan pelanggan adalah suatu resiko pekerjaan yang tidak perlu dicemaskan, justru dengan adanya keluhan dan kekecewaan pelanggan, pihak perusahaan bisa lebih banyak belajar mengenal karakter pelanggan. Dengan kondisi tersebut, perusahaan dapat mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan. Mengenali kekecewaan atau keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana yang harus dilakukan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan segera dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat menjatuhkan bisnis yang tengah dijalankan perusahaan. tidak semua keluhan pelanggan terungkap

dengan jelas keluhan tersebut ada yang berdampak langsung dan ada yang tidak langsung terhadap kinerja perusahaan, sehingga kemampuan mendeteksi keluhan pelanggan harus dimiliki oleh perusahaan.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan ketidakpuasan pelanggan bengkel mobil semeru selama Januari sampai Desember (2013-2015).

Table 1.1

Data keluhan Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat

Bulan Januari - Desember (2013-2015)

No	Keluhan	Jumlah
1	Kebersihan lingkungan sekitar kurang di perhatikan	9
2	Kurang di perhatikan nya kebersihan toilet	5
3	Fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai	11
4	Tidak adanya konsultasi langsung tentang perawatan kepada mekanik	7
5	Pelayanan terhadap pelanggan memerlukan waktu yang lama	28
6	Kurang tanggap terhadap keluhan	15
7	Kinerja mekanik kurang maksimal	10
8	Harga cukup mahal	4
9	Tidak ada nya diskon	2

Sumber: Wawancara Management Bengkel Mobil Semeru. Tahun 2016

Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di Bengkel Mobil Semeru dapat diketahui bahwa keluhan dari pelanggan Bengkel Mobil Semeru cukup banyak. seharusnya ditanggapi oleh pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah

yang diperlukan dengan caracepat dalam menagani keluhan, sehingga menciptakan kesan yang baik bagi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan pihak bengkel tersebut.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat).**

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang diuraikan diatas, maka terdapat permasalahan sebagai berikut:

- 1) Karyawan Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat kurang cepatnya dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, sehingga pelayanan yang diberikan karyawan belum memberikan kepuasan kepada pelanggan.
- 2) Adanya keluhan mengenai harga bagi customer yang diterapkan oleh Bengkel Semeru, untuk menciptakan kesan positif kepada customer dan harus mengambil keputusan terhadap harga barang maupun suku cadang yang lain, sehingga dapat menggunakan pelayanan dengan mudah dalam transaksi pembayarannya.
- 3) Adanya keluhan atas pelayanan yang diberikan pada Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat. keluhan tersebut seharusnya ditanggapi oleh pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan dengan cara dilakukan

perbaikan ulang dengan waktu secepat mungkin sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan pihak bengkel.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dalam penelitian ini dibatasi hanya kepada “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat?
- 2) Apakah terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat?
- 3) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui:

- 1) Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat?
- 2) Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat?

- 3) Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Bengkel Mobil Semeru Jakarta Barat?

### **1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Manfaat dan kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi penulis diharapkan penulis dapat memperoleh pengetahuan serta penerapan ilmu dan informasi yang berharga mengenai kualitas pelayanan kualitas layanan serta hargaterhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Semeru Jakarta Barat.
- 2) Bagi perusahaan adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran yang dapat menjadikan masukan setelah penelitian mengenai pengaruhkualitas layanan serta harga terhadap kepuasan pelanggan Sehingga pemilik bengkel dapat menentukan prioritas perbaikan kualitas jasa sesuai dengan hargayang diharapkan pelanggan sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan lebih tinggi lagi dan jumlah pelanggan menjadi relatif lebih banyak.
- 3) Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan masukan pihak-pihak yang berkepentingan dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang dibangun oleh perusahaan pengembang.