

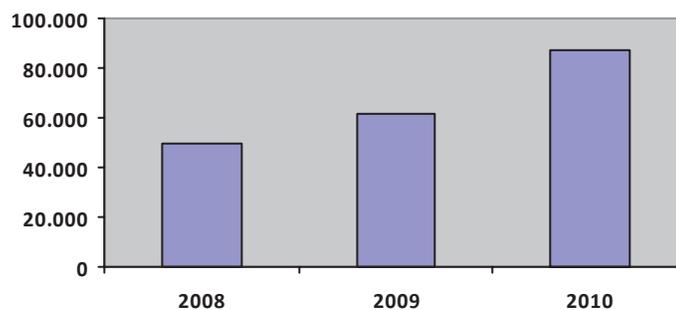
## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Selama periode tiga tahun belakangan ini, produksi sepeda motor khususnya PT Kawasaki motor Indonesia (KMI) mengalami peningkatan penjualan yang menggembirakan, hingga mencapai 42% (87.004 unit) di akhir periode 2010 lalu.

Peningkatan yang signifikan ini mulai dirasakan pada periode 2008 lalu. Data asosiasi industry sepeda motor Indonesia (AISI) menyebutkan, angka penjualan tercatat 49.472 unit, ditahun berikutnya kenaikan mulai pesat menjadi 61.712 unit (24,48%). Dan puncak pencapaian terjadi pada tahun 2010 yaitu 87.004 unit atau naik 42%.



sumber : KAWASAKI Riders Magazine edisi 07 februari 2011

Saat ini jumlah kendaraan bermotor yang ada di jalan-jalan ibu kota sangatlah tinggi jumlahnya, ini bisa dilihat dari sangat padatnya jumlah kendaraan yang berada di jalan-jalan hingga menimbulkan kemacetan. Jenis dari alat transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat kita salah-satunya adalah sepeda motor. Alasan dari masyarakat untuk memilih sepeda motor sebagai alat transportasi mereka adalah selain lebih murah juga lebih efisien untuk digunakan di jalan-jalan ibu kota yang sangat sibuk. Mereka menganggap lebih banyak keuntungan apabila menggunakan sepeda motor jika dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Sehubungan dengan minat dan kecenderungan masyarakat yang memilih roda dua maka, banyak perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan alat transportasi roda dua (sepeda motor), misalnya Honda, Yamaha, Kawasaki, Suzuki, dan lainnya. Dengan semakin bertambahnya keinginan masyarakat untuk memiliki kendaraan pribadi sehubungan dengan semakin tingginya tingkat kepentingan akan suatu kendaraan, serta semakin kompetitifnya harga kendaraan, maka kebutuhan akan bengkel dan toko spare part dan jasa semakin meningkat. Perkembangan atau pertumbuhan industri bengkel dan toko *spare part* tergantung dan sejalan dengan pertumbuhan industri otomotif sepeda motor, maka persaingan diantara perusahaan-perusahaan industri bengkel dan toko *sparepart* di dalam negeri cukup tajam. Persaingan diantara bengkel dan toko *sparepart* di Indonesia memang tidak dapat dielakan, setiap

perusahaan berusaha untuk menjaring konsumen sebanyak-banyaknya dengan berbagai cara.

Ternyata, kebanyakan orang menyikapi adanya peluang bisnis dengan mendirikan sebuah toko dalam penyediaan sparepart sepeda motor, bahkan ada bisnis dengan membuka beberapa toko yang mempunyai beberapa cabang seperti AMX, *Pro Bike*, Anjany Racing, KMS, dan lainnya.

Salah satu bisnis yang serupa yang mudah di temukan oleh konsumen adalah Anjany Racing. Anjany Racing merupakan toko relatif besar dan di rancang untuk menyediakan kebutuhan sparepart motor mulai dari kebutuhan umum seperti kaca spion, bohlam lampu, kampas rem, bahkan sampai kebutuhan yang vital akan sparepart mesin pada kendaraan roda dua. Penyediaan kebutuhan bukan hanya berkisar pada kebutuhan roda dua saja, tetapi ada juga penyedia kebutuhan keselamatan pengendara sepeda motor roda dua berupa helm (*half face, full face*), jaket, sarung tangan, sepatu (*touring, balap*), *body protector*.

Dari semua pembahasan di atas peneliti bukan akan membahas produk yang tersedia melainkan akan membahas tentang pelayanan yang di berikan toko itu kepada konsumennya. Mulai dari pengunjung yang datang, situasi parkir, saat masuk toko, saat belanja, hingga pada saat melakukan pembayaran atau pada saat pengunjung mempunyai masalah dan ingin menanyakan pada pramuniaga toko. Dari latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, maka menjadi sangat menarik untuk diteliti lebih lanjut

sehubungan dengan kebutuhan bengkel dan toko sparepart sepeda motor tersebut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan konsumen toko Anjany racing, agar perusahaan dapat lebih meningkatkan posisi produknya dipasaran. Untuk itu penulis memilih judul “**Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Toko Anjany Racing**”.(studi kasus pada Toko Anjany Racing – Kelapa Dua)

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah :**

- a. Bermunculan kompetitor yang sejenis serta berorientasi pada produk yang sama.
- b. Dengan bermunculannya pesaing, memaksa pihak Anjany racing untuk memberikan nilai tambah kepada konsumen.
- c. Kebutuhan konsumen yang beraneka ragam terhadap bengkel dan toko *spare part* sepeda motor.
- d. Adanya keluhan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Anjany Racing Kelapa Dua.

### **2. Pembatasan Masalah**

Ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi agar penulis dapat lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis

hanya membatasi penelitian pada faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan toko Anjany racing terhadap kepuasan konsumen yang dibatasi hanya dimensi kualitas jasa. Yaitu (*Reliability*, Daya tanggap, Jaminan, *Empaty*, Bukti fisik), maka yang menjadi responden berdasarkan jumlah pengunjung yang datang untuk melakukan pembelian. Tempat yang menjadi objek penelitian adalah Anjany Racing Kelapa Dua. Periode waktu kuesioner hanya 1 (satu) bulan dan di sebarakan pada konsumen yang datang di AnjanyRacing. Factor-faktor yang diteliti hanya meliputi factor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang ditinjau dari kualitas layanan.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian diatas, maka adapun masalah-masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Anjany Racing ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Anjany Racing ?
3. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen Anjany Racing?
4. Faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen Anjany Racing ?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Anjany Racing

2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen Anjany Racing Kelapa Dua
4. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen Anjany Racing Kelapa Dua

#### **E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Anjany Racing penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan oleh Anjany Racing kelapa Dua dalam menerapkan kebijakan mengenai jasa yang diberikan khususnya kepada konsumen.
2. Bagi mahasiswa penelitan ini menambah pengetahuan yang dapat dipakai sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh lewat bangku kuliah yang nyata dan yang sering terjadi dilapangan.
3. Bagi dunia akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengetahuan dan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

#### **F. Sistematika Penulisan**

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

Bab ini merupakan suatu pengantar dan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang dapat mendukung penelitian ini yang meliputi definisi dari bauran pemasaran yaitu produk, harga, tempat dan promosi, juga definisi dari perilaku konsumen, model perilaku konsumen, serta faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen. Bab ini juga mengemukakan hipotesis dan kerangka pikir penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis membahas tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional variabel.

### **BAB IV KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Bab ini menguraikan tentang keadaan kondisi biofisik penelitian, keadaan sosial ekonomi dan hal-hal spesifik yang berkaitan dengan judul penelitian.

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang pengaruh pelayanan toko Anjany Racing terhadap kepuasan konsumen

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dan akan dikemukakan beberapa kesimpulan dari penelitian, kemudian berdasarkan kesimpulan tersebut akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.