

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jika dilihat dari tingkat pertumbuhan saat ini di Indonesia telah banyak mengalami kemajuan yang sangat pesat bila dibandingkan dengan beberapa tahun kebelakang. Dengan pertumbuhan ekonomi yang sangat maju di dasari dengan adanya tingkat pertumbuhan kehidupan masyarakat Indonesia secara makro dan bertumbuhnya kehidupan sosial secara mikro. Salah satu indikasinya adalah dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang di miliki oleh masyarakat Indonesia dan hal ini bisa menjadi acuan sebagai tanda tumbuhnya tingkat perekonomian maka dengan banyaknya kendaraan motor yang di miliki oleh masyarakat maka secara tidak langsung akan membuka kesempatan kepada pengusaha untuk membuka usaha bengkel di daerahnya.

TABEL 1.1 DATA PERKEMBANGAN JUMLAH MOTOR KABUPATEN TANGERANG
2019

Jenis Kendaraan	Stok Lama	Baru	Masuk	Penambahan	Keluar	Stok Akhir
Roda Dua	64	151.795	16.620	145.072	23.343	145.072

Data: di olah penulis

Berdasarkan data tersebut bahwa pertumbuhan sepeda motor memiliki pertumbuhan yang sangat pesat dengan bertambahnya motor yang baru masuk sehingga mempengaruhi kondisi stok akhirnya

TABEL 1.2 DATA PENJUALAN SEPEDA MOTOR BARU KABUPATEN TANGERANG
2019

	Honda		Yamaha	
	Unit	Pangsa pasar (%)	Unit	Pangsa Pasar (%)
2015	1.846	42,40	146	3,40
2016	7.371	66,10	565	5,10
2017	12.295	70,10	760	4,30
2018	20.960	66,70	2.591	8,20
2019	24.732	66,20	6.877	13,96

Data: di olah penulis

Berdasarkan data tersebut bahwa penjualan sepeda motor khususnya sepeda motor honda di kota tangerang selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya di

karenakan kabupaten merupakan daerah dengan tingkat pertumbuhan sepeda motor yang sangat pesat di daerah propinsi banten.

Salah satu daerah yang sangat pesat pertumbuhan ekonominya adalah daerah perumahan citra raya Tangerang dan khusus untuk sepeda motor bengkel tersebut tidak hanya melakukan perawatan sepeda motor namun juga penyediaan *sparepart* sepeda motor tersebut maka dengan semakin banyaknya bengkel bengkel motor yang tumbuh di daerah citra raya maka menuntut mereka untuk bisa eksis bertahan di dalam persaingan tersebut salah satunya dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanan, harga yang ramah tamah yang dengan beberapa strategi tersebut di harapkan kepuasan pelanggan akan meningkat sehingga tingkat loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

Agar bisa selalu bisa bertahan di dalam dunia persaingan antar sesama bengkel motor di butuhkan strategi yang jitu untuk bisa mendapatkan hati dan tempat di mata para konsumennya dan salah satunya adalah dengan membuat rencana strategi pemasaran yang baik dan terukur agar tercipta pencitraan yang baik di mata para konsumen nya sehingga konsumen tersebut bisa menjadi loyal. Dan untuk bisa menjadikan konsumen loyal memang di perlukan terlebih dahulu faktor faktor dimana konsumen bisa merasa puas atau mendapatkan kepuasan tersendiri di mata para pelanggan nya sehingga dengan kepuasan tersebut di harapkan para konsumen di harapkan untuk datang kembali ke bengkel tersebut sehingga dengan sendirinya akan tercipta konsumen yang loyal yang tidak beralih lagi ke bengkel lain dan salah satu caranya dengan selalu berinovasi dalam melakukan strategi pemasaran yang tepat sasaran dan sangat efektif sehingga ketertarikan konsumen terhadap bengkel tersebut bisa muncul dan juga dengan memberikan harga yang bersahabat dan selalu memberikan potongan diskon untuk konsumen yang sudah datang berulang ulang dan juga selalu menjaga kualitas pelayanan agar dengan kualitas pelayanan yang maksimal bisa terbentuk dengan sendirinya sebuah *image* yang bagus di mata para konsumen sehingga konsumen tersebut bisa terpuaskan dengan pelayanan yang di berikan bengkel tersebut.

Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang merupakan salah satu bisnis usaha bengkel motor yang ikut bersaing yang menyediakan beberapa jasa service seperti perawatan motor, *tune up*, *overhaul*, *spare parts*, *painting*, ganti oli, asesoris dan variasi. Dengan harga yang terjangkau serta memiliki teknologi yang berkualitas bengkel motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang mempunyai tempat yang strategis yang memudahkan para pelanggan untuk melakukan perbaikan motor kendaraannya. Dengan lokasi yang strategis yang berada di dalam perumahan elit di butuhkan strategi yang jitu di tengah persaingan bengkel bengkel motor yang ada di perumahan tersebut dan salah sataunya yang menjadi kompetitor dari bengkel trimora motor adalah bengkel 88 yang juga sama berada dalam perumahan citra raya

Tangerang. Dengan adanya persaingan tersebut penetapan harga yang baik merupakan strategi jitu untuk bisa terus bertahan di tengah persaingan dan tentunya juga selalu mendapatkan keuntungan dengan penetapan harga tersebut sehingga di harapkan jumlah pelanggan pada bengkel trimora motor tersebut bisa bertambah jumlahnya dari bulan ke bulan dan tingkat persaingan tersebut bukan hanya terhadap bengkel motor resmi melainkan terhadap bengkel biasa yang tidak resmi yang bisa menangani kerusakan pada semua tipe sepeda motor seperti Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki. Dan para konsumen masih beranggapan jika mereka melakukan service di bengkel resmi akan banyak biaya yang mereka keluarkan mulai dari harga service motor yang beda dan juga tentunya harga spare part yang beda antara bengkel resmi dengan bengkel tidak resmi dan dari perspektif konsumen tentunya konsumen dengan penghasilan yang tinggi tentunya sangat ingin di berikan pelayanan yang baik layaknya mereka melakukan service di bengkel resmi dan tidak hanya pelayanan yang mereka butuhkan akan tetapi juga fasilitas yang memadai, personal staff yang sopan dan ramah dan tentunya kualitas hasil service dari bengkel tersebut apakah bisa membuat mereka puas atau sebaliknya dan tentunya dengan selalu mengisi form lembaran saran yang berikan ke konsumen pihak manajemen bengkel trimora berharap akan dapat masukan dari konsumen berupa harapan dan keinginan yang mereka harapkan dari bengkel ini.

Persaingan yang ketat dengan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan jasa harus menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Motor 88 adalah salah satu pesaing yang berada di kawasan perumahan citra raya juga namun dari tahun berdirinya bengkel tersebut lebih belakang dari pada Trimora motor namun lonjakan konsumen pada bengkel tersebut membuat manajemen bengkel trimora motor membuat strategi yang jitu untuk terus bertahan dan tentunya di harapkan dengan persaingan yang sehat antara kedua bengkel tersebut.

Dan persaingan antara Trimora motor dan bengkel motor 88 juga untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dan mereka sadar betul bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci utama agar konsumen menjadi loyal dan kepuasan pelanggan juga akan mencegah perputaran konsumen dari bengkel yang satu ke bengkel yang lainnya dan meningkatkan nilai efektifitas serta dengan sendirinya meningkatkan reputasi bisnis.

Berikut ini data harga dari pesaing yaitu bengkel Motor 88 sebagai pembanding dengan harga di bengkel Trimora motor:

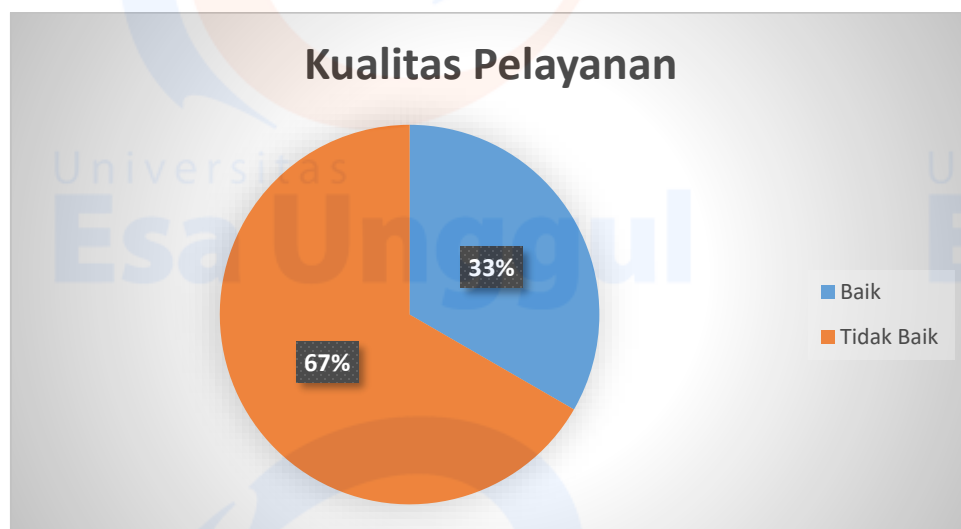
Tabel 1.3
Daftar Harga Service Kendaraan Bengkel Trimora

No	Jenis	Bengkel Trimora
1	Service mesin (motor bebek)	35.000
2	Service mesin (motor matic)	70.000
3	Ganti Oli	45.000
3	Service besar turun mesin	950.000

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat di ketahui bahwa harga service kendaraan di Bengkel motor Trimora citra raya cikupa relatif murah bila dibnadingkan dengan harga service di bengkel sehingga dengan demikian diharapkan para pelanggan dapat melakukan service lagi di bengkel Trimora Citra Raya Tangerang.

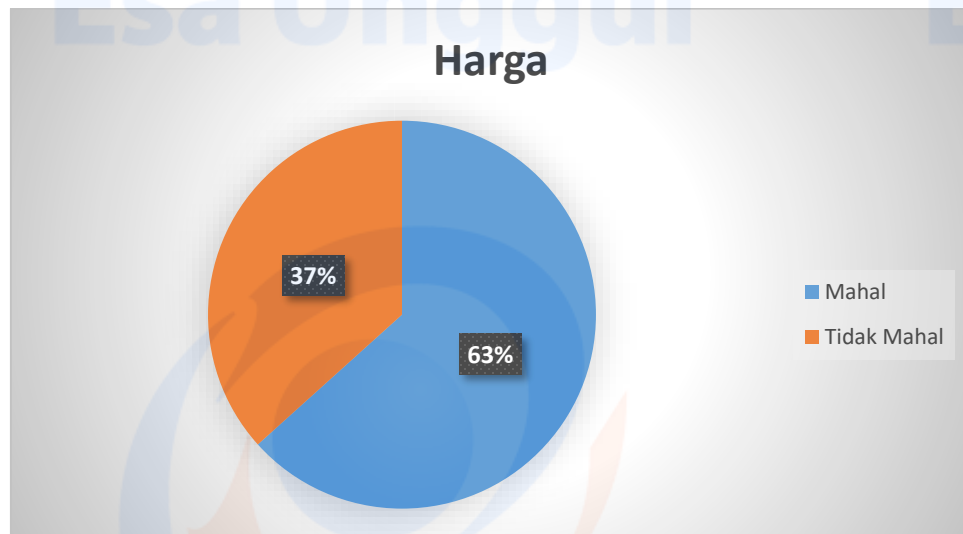
Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, harga dan loyalitas pelanggan berdasarkan pra survey yang dilakukan kepada 30 responden pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang dan diberikan pertanyaan terbuka melalui faktor faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan maka di peroleh data sebagai berikut:



Gambar 1.1. Kualitas Pelayanan

Dapat dilihat pada gambar 1.1 di ketahui bahwa jumlah pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang yang menjadi responden *prasurvey* yang dilakukan peneliti dimana sebanyak 30 responden dari segi kualitas pelayanan 20 orang

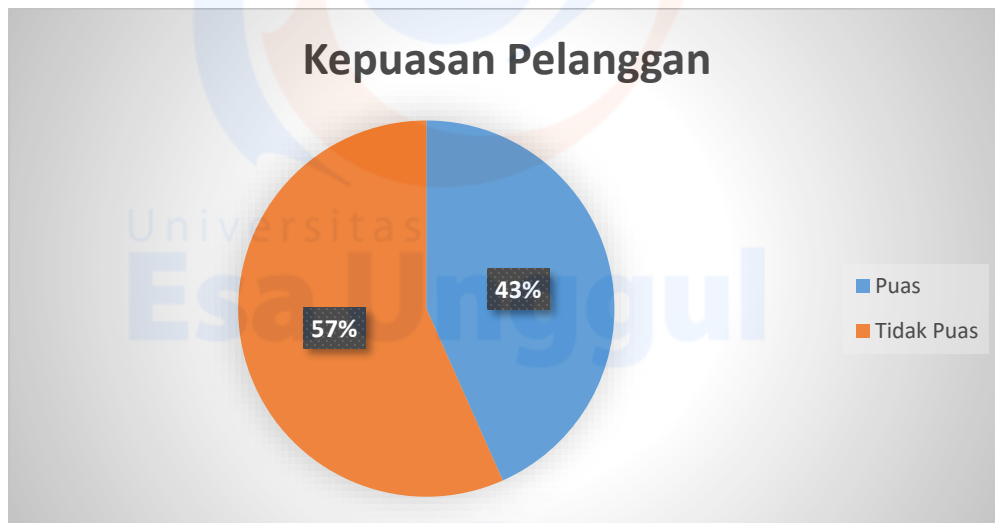
atau 67 % responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang menyatakan tidak baik dengan berbagai pelayanan yang diberikan oleh pengelola dan manajemen Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang dan 10 orang atau 33 % menyatakan baik dengan segala kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang.



Sumber: diolah peneliti 2020

Gambar 1.2. Harga

Dapat dilihat pada gambar 1.2 di ketahui bahwa jumlah pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang yang menjadi responden *prasurvey* yang dilakukan peneliti dimana sebanyak 30 responden dari harga 19 orang atau 63 % responden menyatakan bahwa harga service di Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang masih relatif mahal dan 11 orang atau 37 % menyatakan harga service kendaraan motor di Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang menyatakan tidak mahal (murah) jika di bandingkan dengan harga service kendaraan motor di bengkel resmi honda di daerah citra raya tangerang



Sumber: diolah peneliti 2020

Gambar 1.3. Kepuasan Pelanggan

Dapat dilihat pada gambar 1.3 di ketahui bahwa jumlah pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang yang menjadi responden *prasurvey* yang dilakukan peneliti dimana sebanyak 30 responden dari segi kualitas pelayanan 17 orang atau 57 % responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang dan 13 orang atau 43 % menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh manajemen Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang

Berdasarkan uraian diatas dan hasil *prasurvey* yang dilakukan oleh peneliti dapat di ketahui beberapa faktor di ketahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan harga antara lain di sebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik dan juga dengan harga yang murah serta nyamannya konsumen pada bengkel tersebut. faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti bersedia untuk datang kembali ke Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang serta merekomendasikan kepada orang orang terdekat dari pelanggan untuk berkunjung dan melakukan service kendaraan di Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang tersebut.

Dari faktor faktor kualitas pelayanan dan harga menjadi faktor utama loyalitas pelanggan. Terkait dengan latar belakang tersebut maka peneliti mengangkat masalah penelitian ini dengan judul: **“Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Studi Pada Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti dapat mengidentifikasi masalah–masalah sebagai berikut:

1. Masih jauhnya kepuasan pelanggan yang diharapkan pihak manajemen sehingga masih sering terdapatnya adanya aduan dari pihak pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang yang akan berpengaruh kepada loyalitas pelanggan.
2. Terdapatnya rasa ketidak puasan pelanggan dengan fasilitas dan pelayanan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang sehingga para pelanggan pindah ke bengkel yang lain
3. Penetapan harga yang di lakukan oleh pihak Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang dirasa lebih mahal oleh pelanggan bila dibandingkan dengan bengkel lainnya.
4. Adanya persaingan harga yang dirasakan pelanggan masih kurang wajar diantara sesama bengkel motor di area tersebut.
5. Terdapatnya masih terjadi keluhan dari pelanggan terkait kualitas pelayanan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang sehingga mengurangi *image* bengkel tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Terdapatnya latar belakang dan identifikasi masalah dapat dilihat dengan sangat detail sekali latar belakang masalah maka dalam hal ini penyusun membatasi masalah tersebut sejalan bersama fakta fakta dan fenomena yang ada yang terkait dengan Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Pada Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang.

Adanya tujuan yang dilakukan batasan masalah untuk melakukan spesifikasi serta kajian analisa dapat dilakukan berdasarkan apa yang menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian hanya dibatasi hanya pada pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang
2. Penelitian ini hanya pada masalah kualitas pelayanan, harga dan loyalitas Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi diatas maka peneliti dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang?
7. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang
2. Untuk menguji apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang
3. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang
4. Untuk menguji apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang
5. Untuk menguji apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang
6. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang
7. Untuk menguji apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pihak Bengkel motor Trimora citra raya berupa informasi empiris yang dapat di gunakan sebagai:

- a. Bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pimpinan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kestabilan harga.
- b. Sebagai dasar perencanaan di masa depan dalam hal tingkat loyalitas pelanggan bagi para pelanggan Bengkel Motor Trimora Citra Raya Cikupa Tangerang

2. Bagi Akademisi

Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan dalam penelitian serupa dimasa yang akan datang, di dalam dan di luar lingkungan Universitas Esa Unggul.

Tangerang.

