BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis bidang pelayanan jasa dewasa ini mengalami pertumbuhan yang semakin cepat. Semakin banyak ragam jasa yang ditawarkan pada pelanggan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Pentingnya sektor jasa ini disikapi dengan pertumbuhan industri jasa yang semakin pesat. Secara umum pelanggan mengetahui bahwa yang disalurkan produsen, bukan benda berwujud, tetapi benda tak berwujud (jasa). Sifat perusahaan yang menghasilkan jasa ialah bahwa jasa itu tidak dapat ditimbun, atau ditumpuk dalam gudang, seperti barang-barang lainnya, sambil menggunakan penjualan.

Penyaluran jasa kebanyakan bersifat langsung dari produsen kepada konsumen. Menurut Buchori Alma (2007), "selama ini pemasaran jasa, masih belum diperhatikan, tetapi melihat jumlah uang yang dibelanjakan untuk membeli jasa tersebut, maka produsen jasa mulai memberikan perhatian khusus. Hal ini ditambah pula dangan tingkat persaingan yang mulai ketat diantara penghasil jasa. Apabila pendapatan seseorang meningkat ada kecunderungan untuk memperbesar pengeluaran untuk membeli jasa-jasa tersebut. Oleh karena itu pemasaran jasa semakin menjadi sangat penting."

Setiap perusahaan yang didirikan akan senantiasa mempertahankan eksistensi kerjanya untuk mencapai suatu tingkat pertumbuhan tertentu Perusahaan tersebut berusaha merebut pangsa pasar dengan berbagai strategi pemasarannya dan pelayanannya, dengan tujuan akhir mendapatkan laba yang sebesar-besarnya dan kepuasan konsumen secara optimal.

Kualitas pelayanan menurut Worodiyanti (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang paling mendasar dari kualitas pelayan dalam

kesuksesan bersaing. kenyataannya kualitas merupakan hal yang seharusnya untuk semua ukuran dan untuk tujuan perusahaan mampu menyediakan pelayanan serta aspek lain yang melebihi dari harapan pelanggan maka kepuasan akan terjadi, tetapi sebaliknya jika perusahaan tidak dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka dipastikan tidak akan mendapatkan kepuasan pelanggan. adalah hal yang sangat mempengaruhi kepuasan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (re-buying), yang tentunya akan meningkatkan pendapat yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing bertahan dan berkembang,maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu pelanggan akan merasa mendapat kepuasan tersindiri dan merasa dihargai sehingga mereka senang dan bersedia untuk menjadi pelanggan tetap (Kotler,2006).

Salah satu bisnis pelayanan jasa adalah adalah Jasa bengkel sepeda motor atau yang biasa dengan service sepeda motor. Begkel sepeda motor merupakan salah satu usaha bidang jasa yang bergerak di sektor otomotif. Dalam prakteknya usaha ini banyak sekali macam dan fokus konsentrasinya, jika dahulu bengkel melayani semua jenis dan merk sepeda motor, saat ini bengkel sudah mulai fokus pada merek-merek dan spesialisasi jenis tertentu. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa service sepeda motor adalah Candra Motor yang berlokasi di Jl. Kartini Wonorejo Kencong Jember. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa bengkel sepeda motor ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar dapat memuaskan dan dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan. Menyadari pentingnya kepuasan pelanggan bagi sebuah perusahaan maka perusahaan akan selalu mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar bisnis yang mereka jalani dapat tetap bertahan bahkan berkembang.

.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas,adanya peningkatan yang dialami oleh Bengkel Chandra motor kencong,perlu dilakukan analisis factor-faktor yang menyebabkan konsumen puas ketika memperbaiki kendaraan bermotornya di Bengkel Chandra motor Kencong. Oleh karena itu, Bengkel Chandra motor kencong dihadapkan pada kenyataan bahwa dalam persaingan industry yang ketat dikencong jember.

a. Apakah pengaruh dan kualitas pelanggan jasa berdasarkan kondisi fisik berwujud (tangible) terhadap kepuasan pelanggan ?
b. Apakah kualitas pelayanan jasa berdasarkan keandalan (*reliability*) para mekanik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibengkel Chandra motor kencong?
c. Apakah kualitas pelayanan jasa berdasarkan daya tanggap *(responsiveness)* karyawan bengkel Chandra motor kencong berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
d. Apakah kualitas pelayanan jasa berdasarkan empati *(emphaty)* karyawan bengkel Chandra motor kencong berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
e. Apakah kualitas pelayanan jasa berdasarkan jaminan *(assurance)* atas pelayanan yang diberikan bengkel Chandra motor kencong berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka peneliti menetapkan tujuan dari penelitian ini yaitu:

a. Untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan jasa berdasarkan kondisi fisik (berwujud/*tangible*) pada bengkel candra motor kencong terhadap kepuasan pelanggan
b. Untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan jasa berdasarkan keandalan (*reliability*) para mekanik terhadap kepuasan pelanggan dibengkel Chandra motor kencong
c. Untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan jasa berdasarkan daya tanggap *(responsiveness)* karyawan bengkel Chandra motor kencong terhadap kepuasan pelanggan
d. Untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan jasa berdasarkan empati *(emphaty)* karyawan bengkel Chandra motor kencong terhadap kepuasan pelanggan
e. Untuk menguji pengaruh dari kualitas pelayanan jasa berdasarkan jaminan *(assurance)* atas pelayanan yang diberikan bengkel Chandra motor kencong terhadap kepuasan pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan pasti mempuyai beberapa manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai beikut :

a. Bagi Akademisi

   Penelitian ini sebagai tambahan bukti *empiris* yang diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan cakrawala berpikir dalam hal pengembangan wawasan dalam mempelajari segala perilaku konsumen hingga kepuasan konsumen.

b. Bagi peneliti

Menambah khazanah keilmuan terhadap studi tentang kepuasan konsumen akan pelayanan bengkel sepeda motor.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai *feedback* pada Candra Motor Kencong dalam merancang desain mutu pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan konsumen, serta menjadi acuan dalam menentukan perencanaan strategi sehingga kualitas pelayanan akan semakin membaik.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..