

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mempunyai pelanggan yang merasakan kepuasan di hasil layanan yang diberi sangatlah penting bagi organisasi atau perusahaan jasa, ditambahi bersama terdapatnya sebuah paradigma yakni *relationship high contact service* dan juga tingkatan persaingan yang tinggi. Yang menjadikan tingkatan kepuasan pelanggan ialah sebuah fungsi dari hal yang berbebeda diantara kinerja yang dirasa bersama harapan yang di dapatkan. Jika sebuah kinerja pekerjaan tak seperti ekspektasi menjadikan konsumen dapat merasakan ketidakpuasan, dan bila kinerja pekerjaan disesuaikan bersama harapan yang menjadikan konsumen dapat merasakan kepuasan. Sedangkan kinerja pekerjaan lebih dari ekspektasi maka konsumen dapat merakan sangat puas. Itu sudah menjadi hak dan kepuasan para pelanggan menilai tingkat kepuasan dari masing-masing pribadi. Berdasar dari pernyataan Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2015:23) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rasa menyenangkan ataupun kekecewaan yang di dapatkan seorang individu dari melakukan perbandingan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan serta ekspektasinya.

Konsumen merasakan bermacam-macam tingkatan puas ataupun tidak puas sesudah merasakan setiap jasa seiring bersama sejauhmanakah harapannya dipenuhi ataupun dilampai. Perusahaan bisa memberikan kepuasan para pelanggan melalui metode melakukan pemenuhan akan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan ialah sebuah respon kolektif mengenai diberikannya pelayanan oleh organisasi (Uddin dan Akhter dalam Ilyas et. al., 2016). Makin besarnya tingkatan rasa puas dari pelanggan,

menyebabkan menjadi makin besarnya laba yang didapatkan oleh perusahaan, sebab pelanggan dapat membeli ulang pada produk perusahaan. Alat transportasi motor merupakan transportasi darat yang mudah kita gunakan di berbagai macam aktivitas, dapat digunakan dalam satu tempat dan melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya secara cepat. Pilihan alat transportasi motor tersebut karena harga sepeda motor lebih terjangkau untuk kalangan masyarakat di Indonesia. Pasar sepeda motor pada negara Indonesia terkhusus pada Kabupaten Sidoarjo ini mempunyai kompetisi yang sangat ketat serta mempunyai berbagai macam merk, kualitas, harga bahkan *design* yang dapat menarik minat konsumen. Sepeda motor dapat dijadikan gaya hidup bagi para penggunanya, baik itu motor yang dikategorikan sebagai motor lama maupun motor keluaran tahun baru.

Produk motor lama memang semakin ditinggalkan, tetapi disini lain banyak orang yang masih menggunakan motor produk lama seperti Vespa. Tidak jarang orang menganggap bahwa Vespa merupakan tumpangan bagi para Priyayi atau Bangsawan. Vespa merupakan produk dari Itali yang di desain berbeda dengan motor-motor pada umumnya. Bentuknya yang klasik membuat kebanyakan orang memilih untuk menggunakan motor vespa klasik. Semakin tua tahun pembuatan Vespa, maka semakin klasik bentuk dari Vespa ini dan tidak kalah penting yaitu harganya semakin tinggi.

Sebagai konsumen atau pengguna motor klasik, batasan kepuasan tidak dinilai dengan uang, tetapi lebih kedalam usaha mereka dalam mendapatkan barang yang di senangnya yaitu Vespa. Kepuasan merupakan harga mahal bagi para penggemar Vespa. Guna tahu akan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa perbengkelan peneliti melaksanakan observasi lapangan serta wawancara secara langsung pada tempat lokasi penelitian guna tahu akan

kepuasan pelanggan yang di berikan kepada konsumen atas layanan jasa yang diberikan.

Bengkel Nita Motor ialah satu di antara beberapa bengkel motor yang memberikan pelayanan jasa perbengkelan untuk urusan motor klasik, motor tua dan vespa sekalipun, selaluberhubungan dengan para pelanggan dan dihadapkan pada situasi dengan kepuasan pelanggan yang setiap hari di hadapi. Bengkel Nita Motor adalah bengkel yang menyediakan jasa *service* sepeda motor yang dikerjakan langsung oleh para montir yang sudah berpengalaman di bidangnya sehingga selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan para pelanggan. Bengkel Nita Motor juga menerima pelayanan ganti oli, *service tune up*, penjualan suku cadang (*spare part*) dan masih banyak lagi lainnya. Bengkel Nita Motor juga siap bersaing dengan bengkel lainnya yang beroperasi di area sekitar Sidoarjo.

Keperluan atas kendaraan selaku peralatan transportasi makin mengalami peningkatan. Suatu alat transportasi itu sendiri sanggup memberikan bantuan pada tiap kegiatan yang dilaksanakan dalam kehidupan bermasyarakat. Sepeda motor ialah satu di antara beberapa alat transportasi yang dominan dimiliki pada negara Indonesia yang menjadikan bermacam-macam perusahaan mulai memiliki minat berbisnis jasa itu sendiri. Bisnis serta usaha *service* motor menjadi makin mengalami kemajuan yang pesat seperti yang bisa diamati dari banyaknya bisnis yang menyediakan jasa *service* motor misalnya dealer resmi yang memiliki kerja sama bersama *brand* sepeda motor tertentu ataupun bengkel-bengkel yang melakukan penyediaan pula atas layanan *service* motor yang menyebabkan etrdapatnya kompetisi guna memperoleh pelanggan. Selain itu fungsi sepeda motor tak hanya selaku alat transportasi guna melaksanakan tiap kegiatan, faktor kenyamanan ketika berkendara saat ini menjadi perhatian terpenting pelanggan bersamaan bersaam perkembangan dari ilmu serta

teknologi. Maka dari hal tersebut, dengan tak langsung pelanggan pun memerlukan sarana serta prasarana guna melakukan perawatan ataupun memberikan perbaikan pada kendaraan mereka agar pelanggan merasakan kenyamanan ketika digunakan serta tak kalah dibandingkan bersama produk terbaru.

Para pelanggan atau konsumen memang harus diberikan kepuasan dalam layanan jasa, sebab kalau mereka tidak puas terhadap pelayanan jasa kita maka dapat mengakibatkan frekuensi konsumen yang memakai pelayanan jasa itu sendiri mengalami pengurangan serta kemudian mengalami peralihan kepada bengkel lain yang menjadi kompetitor. Bersamaan dengan banyaknya konsumen yang melakukan peralihan menjadi konsumen bengkel kompetitor, sehingga bisa pastikan pendapatan bengkel Nita Motor dapat mengalami penurunan. Pelanggan sekarang makin kritis ketika melakukan penilaian pada sebuah kualitas pelayanan, hal tersebut dikarenakan makin tinggi tingkatan kesadaran konsumen atas hak guna mendapatkan sebuah fasilitas serta layanan semaksimal mungkin, kesadaran tersebut amatlah tinggi pada lingkup layanan *service* sepeda motor, Bengkel Nita Motor ialah bengkel yang cukup dikenal dan memiliki konsumen yang cukup banyak. Maka dari hal tersebut, guna tahu akan apakah kepuasan pelanggan telah dipenuhi dengan baik ataupun belum, sehingga hendaknya dilaksanakan sebuah survei dengan langsung pada pengguna layanan jasa Bengkel Nita Motor Sidoarjo.

Layanan *service* sepeda motor digambarkan selaku layanan jasa *service* yang dilaksanakan dengan cara terus menerus, perihal tersebut dilaksanakan guna memberikan pemenuhan akan kebutuhan konsumen selaku yang menggunakan sepeda motor. Untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan dari para pelanggan Nita Motor yang menjadikan konsumen merasakan kebetahan serta mampu memberikan pemenuhan atas kebutuhan ketika tahapan *service*

kendaraan mereka, sehingga pada bengkel itu sendiri pun disediakan fasilitas yang menyebabkan pelanggan bisa merasakan dengan cara langsung yang menjadikan tak merasakan kejenuhan ketika menanti. Adapun beberapa fasilitas mampu menunjang apa yang ada pada tempat tunggu yang berupa pula sebagian dari fasilitas Bengkel Nita Motor di antaranya, tempat duduk, TV, koran, kamar mandi dan tidak lupa juga disediakan tempat untuk membeli minuman dingin. Kualitas layanan ialah satu di antara beberapa faktor terpenting untuk memberikan peningkatan pada daya bersaing.

Ekspektasi yang berasal dari para konsumen tiap saat pasti selalu mengalami perubahan yang menjadikan kualitas layanan yang diberi pun hendaknya dilakukan penyesuaiannya. Konsumen dapat melakukan penilaian atas layanan yang diberi oleh sebuah pelayanan jasa perbengkelan melalui melakukan perbandingan dari pelayanan jasa perbengkelan satu bersama pelayanan jasa perbengkelan yang lain yang satu jenis, juga melalui melakukan perbandingan bersama fasilitas yang dilakukan penerimaannya bersama layanan yang diinginkan.

Bengkel Nita Motor diharapkan guna bisa memahami apakah yang jadi ekspektasi ataupun kehendak para pelanggan dari segi kualitas layanan yang diberi supaya menciptakan kepuasan untuk konsumen. Fasilitas dan layanan yang memadai serta mencukupi yang diberi oleh pihak Bengkel Nita Motor dikehendaki bisa memberi kepuasan untuk para konsumen. Melalui hal tersebut kualitas layanan dapat memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berikut bisa dilakukan pengukuran menurut dimensi kualitas layanan. Menurut Tjiptono dalam Indra (2013:4) dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melakukan evaluasi atas kualitas pelayanan yaitu *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, serta *emphaty* atau empati.

Peneliti melakukan prasurvei selama studi lapangan yang dilaksanakan peneliti di antaranya, Bukti fisik (*tangibles*) mencakup, ruangan yang terlalu penuh peralatan kerja, lokasi parkir yang ramai, ditatanya meja serta kursi yang kurang sejajar, keandalan (*reliability*) mencakup, kecepatan montir pada layanan serta ketepatan informasi yang diberi masalah kurang lengkap. Perihal berikut dirasa dalam menanti proses servis dibutuhkan durasi yang cukup lama, daya tanggap (*responsiveness*) mencakup, kemauan memberikan pelayanan pelanggan serta memberi informasi yang seakurat mungkin agar konsumen bisa memperkirakan estimasi biaya servis, jaminan (*assurance*) meliputi, keamanan bertransaksi dalam urusan pembayaran, empati (*emphaty*) mencakup, perasaan peka pada keadaan pelanggan. Perihal berikut bisa diamati pelanggan membutuhkan bantuan, para montir kurang peka untuk menanggapi. Menurut pemikiran tersebut diatas, peneliti memiliki minat guna melaksanakan penelitian yang akan dilakukan pada pelanggan Bengkel Nita Motor berjudul “Pengaruh Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Nita Motor Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut penjabaran yang sudah dikemukakan dalam latar belakang, sehingga penulis merumuskan masalah yakni :

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo?
2. Apakah keandalan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo?
4. Apakah jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo?

5. Apakah empati (*emphaty*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo?
6. Apakah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penulisan

Menurut rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas kemudian penulis menentukan tujuan penulisan yakni :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara simultan terhadap kepuasan konsumen bengkel Nita Motor Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Aspek Akademis

Penelitian berikut dikehendaki mampu menambah dan melakukan pengembangan wawasan tentang ilmu analisis kepuasan pelanggan.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian dikehendaki mampu menjadi penambah ilmu pengetahuan pada bidang kepuasan pelanggan serta mampu sebagai suatu bahan referensi guna mengembangkkn penelitian masa mendatang.

3. Aspek Praktis

Diingkan penelitian berikut bisa memberi penambahan informasi serta saran selaku bahan untuk menimbang persoalan-persoalan bagi Bengkel Nita Motor yang memiliki tujuan guna memberikan peningkatan kualitas pelayanan bengkelnya sehingga memiliki dampak terhadap kepuasan Bengkel Nita Motor Sidoarjo.

