

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Permasalahan**

Dewasa ini, pertumbuhan ekonomi semakin meningkat pesat memberikan pengaruh di berbagai bidang. Tidak terkecuali bagi dunia bisnis, dari manapun pelaku bisnis berasal dan bagaimanapun kondisinya saat ini, tidak lagi harus berpikir lokal tetapi harus mulai berpikir lebih luas lagi atau berpikir global. Sementara ini, perkembangan dunia usaha di Indonesia baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa, mulai tumbuh dengan pesat setelah sedikit demi sedikit mulai pulih dari bencana krisis ekonomi beberapa tahun yang lalu. Salah satu cara bagi, sebuah badan usaha agar dapat tetap mempertahankan kelangsungan hidupnya dan mampu mengungguli pesaingnya adalah dengan melalui peningkatan kualitas layanan yang ada.

Konsumen sebagai bagian terpenting dari suatu badan usaha haruslah dipuaskan, karena posisi mereka menjadi semakin penting dan menentukan kelangsungan hidup badan usaha. Konsumen harus dapat dipuaskan agar tetap loyal dan tidak berpindah ke pesaing. Untuk dapat memuaskan konsumen, suatu badan usaha harus mampu memproduksi barang/jasa yang berkualitas. Oleh karena itu tidaklah berlebihan bila dikatakan kualitas sebagai bahasa bisnis dunia. Karenanya terbukti bahwa perusahaan-perusahaan yang telah maju dan

berkembang adalah perusahaan yang menggunakan jaminan kualitas sebagai salah satu senjata sukses mereka.

Kualitas menjadi suatu yang penting dalam dunia usaha, baik itu kualitas produk berupa barang atau jasa, maupun kualitas pelayanan. Saat ini dualisme pelayanan sebagai proses jasa dan produk sudah menyatu, bahkan dapat dikatakan dalam setiap produk melekat unsur pelayanan atau dengan kata lain hampir tidak ada produk yang tidak disertai dengan pelayanan. Layanan menjadi hal utama yang harus mendapatkan perhatian serius, karena semuanya itu berkontribusi besar dan langsung kepada kepuasan pelanggan, pangsa pasar dan akhirnya pada profitabilitas perusahaan. Dengan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat membangun loyalitas pelanggan. Bagi perusahaan hal ini lebih menguntungkan, karena menurut Kotler (1997: 22) biaya untuk menarik seorang pelanggan baru bisa mencapai lima kali lebih besar dari biaya untuk memelihara pelanggan yang sudah ada saat ini, sedangkan biaya untuk menjadikan pelanggan baru sampai pada keuntungan yang sama dengan pelanggan yang sudah ada bisa mencapai enam belas kali dibandingkan pelanggan yang hilang. Jadi akan sangat menguntungkan bagi perusahaan untuk memelihara loyalitas pelanggan yang sudah ada dengan kualitas yang memuaskan, dari pada mengeluarkan biaya promosi untuk menarik pelanggan baru.

Berbicara mengenai kualitas, akan lebih mudah didefinisikan, dijabarkan atau pun diukur untuk suatu barang dari pada jasa, karena jasa merupakan produk yang memiliki sifat tidak berwujud (*intangibile*) dan hanya bisa dirasakan setelah mengkonsumsi jasa tersebut, sehingga sulit untuk diukur dan didefinisikan. Tetapi

tidak berarti pengukuran kualitas jasa harus diabaikan, karena menurut Kotler (1997:228), dewasa ini sektor jasa mulai memegang peranan vital dalam perekonomian dunia. Bahkan di banyak negara hampir 70% dari total angkatan kerjanya menekuni sektor ini.

Di Indonesia sektor jasa berkembang pesat mulai dari yang besar seperti penerbangan, hotel sampai yang kecil seperti salon kecantikan, penjahit, dan demikian juga dengan bisnis otomotif. Peningkatan jumlah penjualan produk otomotif khususnya sepeda motor, juga menyebabkan peningkatan kebutuhan akan jasa perbaikan sepeda motor, karena service otomotif merupakan layanan purna jual dari *dealer-dealer* sepeda motor, dan keduanya memiliki hubungan simbiosis mutualisme atau saling ketergantungan yang tinggi.

Bengkel ABC Motor – AHASS Group merupakan salah satu badan usaha yang juga bergerak di sektor jasa service sepeda motor merk Honda. Sebagai salah satu bengkel yang termasuk dalam AHASS adalah salah satu bengkel yang memiliki standar kualitas Honda (AHASS) yang tinggi segmen pasarnya di Surabaya. Dengan standar kualitas yang tinggi, tentunya para pengguna jasa akan mengharapkan sesuatu yang lebih dari bengkel ABC Motor – AHASS, yaitu pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Hal ini bukanlah sesuatu yang mudah dan boleh dianggap remeh oleh perusahaan. Tuntutan tersebut menjadi sesuatu yang vital bagi perusahaan, karena kualitas layanan adalah kunci pokok bagi perkembangan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Mengenai kualitas itu sendiri bisa dilihat dari dua sudut pandang, yaitu sudut pandang Bengkel ABC Motor – AHASS Bendul Merisi Surabaya sebagai penyedia atau penyelenggara jasa, dan sudut pandang customer sebagai pengguna jasa service sepeda motor.

Sebagai penyedia jasa, tentunya Bengkel ABC Motor – AHASS merasa kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan customer, sehingga pada akhirnya memberikan kepuasan bagi customer dan menciptakan loyalitas pelanggan. Idealnya memang demikian tetapi pada kenyataannya hal ini tidaklah mudah. Sering terjadi dalam berbagai kasus pemasaran adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu jasa dengan manfaat jasa yang telah dirasakan oleh konsumen, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen.

Untuk mengukur kualitas layanan disini digunakan 5 dimensi kualitas layanan yaitu: *tangible, assurance, empathy, reliability, dan responsiveness*. Berdasarkan latar belakang tersebut, dan mengingat akan pentingnya arti kualitas terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka penelitian ini akan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Bengkel ABC Motor – AHASS.

## **1.2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan judul dan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan suatu masalah penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Apakah variabel-variabel kualitas layanan (*tangible, assurance, empathy, reliability, dan responsiveness*) secara simultan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan Bengkel ABC Motor – AHASS Bendul Merisi, Surabaya?

2. Diantara variabel kualitas layanan (*tangible, assurance, empathy, reliability, responsiveness*), manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel ABC Motor – AHASS Bendul Merisi, Surabaya ?

### **1.3. TUJUAN PENELITIAN.**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui variabel-variabel kualitas layanan (*tangible, assurance, empathy, reliability, dan responsiveness*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel ABC Motor – AHASS Bendul Merisi, Surabaya.
2. Untuk mengetahui diantara variabel kualitas layanan (*tangible, assurance, empathy, reliability, dan responsiveness*), yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel ABC Motor – AHASS Bendul Merisi, Surabaya.

### **1.4. MANFAAT PENELITIAN.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Sebagai sumbangan pada penerapan khasanah ilmu, khususnya bidang manajemen pemasaran.
2. Sebagai wujud pengaplikasian ilmu yang didapat selama masa perkuliahan.
3. Bagi pihak manajemen perusahaan untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dari dimensi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya.

4. Bagi pihak lain sebagai informasi dan rangsangan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut.

## **1.5. SISTEMATIKA SKRIPSI**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi

### **BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Pada bagian ini berisi tentang penelitian terdahulu yang pernah ada, landasan teori yang, hipotesis yang diajukan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, dan model analisis yang digunakan.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan; identifikasi variabel; definisi operasional; jenis dan sumber data; pengukuran data; alat dan metode pengumpulan data; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; teknik analisis data.

### **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, hasil olahan data dengan program SPSS (*Statistical Program for Social Scientific) for Windows Release 10.05* sehingga didapatkan simpulan sementara untuk kemudian dianalisis lebih lanjut guna mendapatkan pembahasan secara tuntas untuk mencari jawaban yang telah dirumuskan

sebelumnya dalam perumusan masalah, sehingga pada akhirnya didapatkan hasil akhir yang bisa dijadikan simpulan.

## BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi simpulan akhir dari proses penelitian ini yang mungkin bisa menjawab berbagai perumusan masalah dalam BAB 1. Di samping itu saran-saran yang dapat diberikan untuk perusahaan yang menjadi obyek penelitian tentang kualitas pelayanan ini.