

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini semakin mengalami kemajuan, aspek kebutuhan pun juga semakin meningkat. Aspek kebutuhan yang paling mendasar adalah alat transportasi. Alat transportasi sekarang ini memang sangat penting untuk aktifitas semua orang, terutama alat transportasi kendaraan roda dua atau motor, jumlah pengguna transportasi kendaraan roda dua ini semakin meningkat tiap tahunnya. Semakin banyaknya pengguna kendaraan roda dua menimbulkan pula resiko kerusakan pada mesin motor tersebut.

Saat ini banyak perusahaan yang mendirikan suatu lapangan kerja di bidang jasa otomotif yang kian semakin ketat. Berkembangnya pada usaha bidang otomotif membuat banyaknya yang membuka lapangan kerja di bidang tersebut dengan kualitas pelayanan dan harga yang bervariasi. Kualitas pelayanan ini memiliki peran penting dalam perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkatan sejauh apa perbedaan antara fakta yang terjadi dengan harapan pelanggan atas layanan yang diperoleh. Selain itu kualitas pelayanan juga sebagai persepsi dan perbandingan antara harapan seorang pelanggan dengan kinerja pelayanan yang memiliki dua faktor utama yaitu pengalaman yang di harapkan dan pelayanan yang diperoleh. Kualitas pelayanan yang baik mampu menghipnotis

pelanggan untuk tetap kembali menggunakan produk atau jasa tersebut. Kualitas pelayanan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk menimbulkan kepuasan pada seorang pelanggan. Kualitas pelayanan haruslah dimiliki oleh setiap perusahaan, karena dengan adanya kualitas pelayanan, perusahaan mampu mengukur tingkatan kinerja yang di capai. Tingkatan tinggi atau rendahnya suatu kualitas pelayanan bergantung kepada bagaimana sikap karyawan memperlakukan pelanggan dengan pelayanan terlihat yang di terima pelanggan berkaitan dengan yang diharapkan.

Bengkel resmi di Dealer Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar yang sudah berdiri cukup lama. Dealer tersebut menjual produk motor Yamaha sekaligus membuka layanan *service* motor, namun pada kurun waktu tiga tahun terakhir mendapatkan masalah menurunnya jumlah pelanggan bengkel yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan harga *service* yang dampaknya pada kepuasan pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan menjadi rendah.

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat membuat perusahaan harus lebih mengutamakan dan memfokuskan kepada para pelanggan dengan tujuan memberikan rasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan dan memperhatikan harga untuk diberikan kepada pelanggan. Kondisi yang seperti ini setiap perusahaan di tuntutan untuk meningkatkan keunggulannya dalam bisnis supaya dapat dan mampu bersaing dengan perusahaan yang lain, tujuannya agar tetap

mampu mempertahankan pelanggan. Selain itu perusahaan harus bisa menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan dalam bidang otomotif ini berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan selain itu yang memiliki pengaruh besar adalah biaya harga *service*. Harga merupakan sejumlah uang yang diberikan atau membayar atas suatu jasa atau produk yang bernilai setelah menggunakan atau membeli produk/jasa tersebut.

Harga memiliki peran yang sangat penting yaitu mampu menentukan kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa bengkel tersebut, besarnya harga *service* kendaraan motor yang telah ditetapkan berhubungan dengan tingkat pendapatan pelanggan. Tingginya harga *service* motor menyebabkan pelanggan harus berpikir ulang apabila ingin menggunakan jasa bengkel tersebut.

Kualitas pelayanan dan harga *service* inilah yang mampu mempengaruhi kepuasan pada pelanggan, tetapi selain dari kedua faktor tersebut peranan karyawan juga sangat menunjang keberhasilan perusahaan terutama dalam perusahaan yang menjual jasa. Karena, setiap karyawan memiliki kemampuan mempengaruhi pola pikir dan persepsi seorang pembeli. Karyawan juga merupakan salah satu bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagi seorang pelanggan bahwa karyawan itu sebagai komunikator wakil dari perusahaan tersebut. Karyawan yang gagal dalam menyampaikan informasi kepada

pelanggan memiliki dampak yang buruk terhadap pola pikir dan persepsi pelanggan kepada suatu perusahaan.

Diketahui dari latar belakang diatas yang telah disampaikan, maka peneliti melakukan penelitian dengan memberikan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga *Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel di Dealer Resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar”.

B. Permasalahan

Berdasarkan dari uraian masalah yang terjadi di bengkel Dealer Resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar adalah kualitas pelayanan yang kurang maksimal dan harga *service* yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan yang menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan bengkel dalam kurun waktu tiga tahun dari tahun 2016, 2017 dan 2018. Pada tahun 2016 pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor sebanyak 4.402, berikut pada tahun 2017 memiliki pelanggan sebanyak 4.115, dan pada tahun 2018 memiliki pelanggan sebanyak 3.414 dan totalnya sebanyak 11.931 pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2016 sampai tahun 2018 terjadi penurunan pelanggan di bengkel dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar. Penurunan tersebut juga disebabkan oleh rendahnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian permasalahan diatas, maka peneliti merumuskan masalah tersebut dengan timbul pertanyaan :

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan dan harga *service*, tingkat kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor?
2. Bagaimana dampak pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor?
3. Bagaimana dampak pengaruh harga *service* terhadap tingkat kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor?
4. Bagaimana dampak pengaruh kualitas pelayanan dan harga *service* terhadap tingkat kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dari timbulnya pertanyaan pada rumusan masalah diatas yaitu :

1. Untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan dan harga *service*, tingkat kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga *service* terhadap tingkat kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor.
4. Bagaimana dampak pengaruh kualitas pelayanan dan harga *service* terhadap tingkat kepuasan pelanggan bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan bagi Dealer CV. Sumber Mulia Motor

Diharapkan dapat memberikan manfaat untuk dijadikan gambaran dan Informasi dalam menentukan langkah yang tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan bengkel Dealer CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar.

2. Kegunaan bagi peneliti

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen serta penerapannya pada perusahaan.

3. Kegunaan bagi peneliti berikutnya

Diharapkan dapat menjadi referensi yang dapat dijadikan suatu pembelajaran berikutnya.

4. Kegunaan bagi Institusi

Diharapkan dapat dijadikan sebagai penambahan daftar pustaka STIE Kesuma Negara Blitar dan untuk kepentingan penelitian selanjutnya.