

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini sangat mempengaruhi persaingan di dalam dunia bisnis. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa turut mengalami persaingan, dimana mereka selalu berusaha memberikan keunggulan-keunggulan dalam berbagai cara untuk memberikan suatu kualitas jasa dan kepuasan bagi para pelanggannya.

Dealer Daihatsu PT. Jolo Abadi Malang sebagai salah satu jasa masyarakat yang harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik. Dibeberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan *service*, jual beli kendaraan dan fasilitas pelayanan umum lain yang lebih lengkap dan memadai.

Dealer Daihatsu adalah sebuah bengkel resmi mobil yang sudah maju dalam segi penerapan teknologi dan para mekanik yang handal. Selain mekanik dan IT yang handal diterapkan oleh perusahaan Daihatsu adapun pelayanan tempat yang nyaman guna memenuhi kualitas yang baik di mata para konsumen.

Semakin meningkatnya unit mobil maka juga semakin banyak bengkel diluaran sana. Sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi dan dengan keadaan ini perusahaan harus mampu untuk bersaing dan mempertaruhkan hidup, disini kepuasan seorang pelanggan sangat berhubungan dengan berjalannya perusahaan dan perkembangannya.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka.

Apabila perusahaan mampu memenuhi keinginan konsumen tersebut, tentunya akan tercapai apa yang disebut sebagai kepuasan konsumen, dimana kepuasan yang dirasakan akan dapat menimbulkan respon positif bagi perusahaan berupa loyalitas konsumen yaitu terjadi pembelian ulang dan membuat konsumen yang lain agar membeli produk yang sama dari perusahaan tersebut. Keuntungan lain akan diperoleh perusahaan yaitu melalui penyebaran, informasi positif dari satu konsumen kepada konsumen yang lain, dan reputasi perusahaan akan semakin baik di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

Apabila perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, maka besar kemungkinan perusahaan tersebut akan ditinggalkan oleh para pelanggannya dan dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain

sebagai komplain atas ketidakpuasannya, karena mereka merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan sehingga akan timbul kesan yang buruk terhadap perusahaan di mata konsumen yang tentunya hal tersebut sangat berakibat negatif terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

Masalah utama sebagai sebuah jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, dealer Daihatsu PT. Jolo Abadi Malang dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak dealer perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul : **Analisis Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Pada Dealer Daihatsu (Studi Kasus Pada Dealer Daihatsu PT. Jolo Abadi Malang).**

B. Permasalahan

Perusahaan PT. Jolo Abadi Malang diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada konsumen, tetapi tentunya dalam melaksanakan kegiatannya tersebut masih terdapat kendala maupun permasalahan-

permasalahan yang dapat menyebabkan munculnya pendapat dari konsumen bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kurang berkualitas. Kendala yang selama ini sering di alami oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen adalah mengenai kejadian yang sering dialami oleh customer ketika serah terima kendaraan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati atau lamanya waktu tunggu pengiriman kendaraan baru dan kurang sigapnya karyawan dalam menangani konsumen. Dengan adanya keluhan dari konsumen seperti itu menimbulkan kesan yang kurang baik bagi perusahaan. Untuk mengatasi kendala maupun permasalahan-permasalahan tersebut, salah satunya adalah dengan metode menganalisa kualitas pelayanan yang dimiliki, yang nantinya akan dapat diketahui alternatif pemecahan masalah dengan harapan agar konsumen beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Jolo Abadi Malang berkualitas.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan pada 30 konsumen tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan PT. Jolo Abadi Malang tersaji pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan Daihatsu PT. Jolo Abadi Malang

NO.	Pertanyaan	Persentase	Kesimpulan
1.	Perusahaan yang dapat dipercaya	62%	Dari 30 orang, 18 orang yang menjawab setuju perusahaan dapat dipercaya.
2.	Perusahaan yang berpengalaman dalam penjualan produk Daihatsu	50%	Dari 30 orang, 15 orang yang menjawab setuju perusahaan berpengalaman dalam penjualan produk Daihatsu.
3.	Sikap perusahaan dalam menanggapi keluhan konsumen baik	46%	Dari 30 orang, 14 orang yang menjawab setuju sikap dalam menanggapi keluhan konsumen baik.
4.	Apakah pengiriman mobil/ serah terima sudah sesuai dengan waktu yang telah disepakati.	42%	Dari 30 orang, 13 orang yang menjawab setuju bahwa pengiriman mobil/serah terima sudah sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

5.	Apakah kualitas pelayanan yang diberikan showroom Daihatsu sudah sesuai dengan harapan konsumen.	34%	Dari 30 orang, 11 orang yang menjawab setuju perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.
----	--	-----	--

Sumber: Koesioner Awal 2018

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dikemukakan sebagai berikut : Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen baik secara *parsial* dan *simultan* pada dealer Daihatsu PT. Jolo Abadi Malang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen baik secara *parsial* dan *simultan* pada dealer Daihatsu PT. Jolo Abadi Malang.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi PT. Jolo Abadi Malang :

Sebagai masukan yang mungkin bermanfaat dalam mengatasi masalah khususnya mengenai kepuasan konsumen.

2. Bagi Penulis :

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai tolak ukur sebuah penelitian yang dibuat serta sebagai suatu pembelajaran yang dapat di ambil suatu hikmah karena dapat mengerti tentang kebenaran yang terjadi tentang judul yang diusung oleh peneliti.

3. Bagi Peneliti Berikutnya :

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi yang bermanfaat atau pembandingan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada kepuasan konsumen pada penelitian lainnya.

4. Bagi STIEKEN Blitar :

Untuk memicu adanya penelitian-penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang dan juga bisa untuk menambah koleksi buku di perpustakaan.