

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Semakin pesatnya perkembangan di masa sekarang membuat persaingan di berbagai bidang semakin ketat karena banyak perusahaan-perusahaan bermunculan. Sehingga para manajer berlomba-lomba untuk menunjukkan keunggulannya masing-masing agar dapat bersaing di pasar untuk mencapai tujuannya. Salah satunya terjadi di bidang otomotif. Makin banyaknya bermunculan bengkel-bengkel sepeda motor di Yogyakarta, membuat persaingan yang begitu ketat antar bengkel. Kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan dalam berkendara. Untuk itu kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan baik. Agar kendaraan selalu dalam keadaan baik maka diperlukan perawatan dan servis berkala. Untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel motor. Bengkel motor merupakan usaha yang didirikan dengan tujuan menerima jasa perawatan dan perbaikan kendaran roda dua atau umumnya disebut motor . Jasa sendiri dapat diartikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 1994). Hal tersebut membuat konsumen memilih bengkel dengan pelayanan yang paling memuaskan bagi mereka. Maka dari itu, perusahaan dituntut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan

para konsumen. Untuk memenuhi kepuasan dan keinginan konsumen maka perusahaan tersebut harus memperhatikan kualitas layanan.

Dalam memberikan layanan jasa kepada konsumen, pihak penyedia jasa dalam hal ini Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta Yogyakarta harus memperhatikan kualitas dari layanan jasa yang diberikan. Bengkel Ngabean Motor merupakan bengkel resmi Honda yang berdiri sejak 6 Juni 1980. Pemilik bengkel ini adalah Bapak Harjanto. Bengkel yang terletak di Jalan Brig.jend Katamso 153 Yogyakarta ini melayani penggantian spare part dan servis motor. Bengkel ini memiliki 9 pegawai, yang terdiri dari 1 kepala mekanik, 6 montir dan 2 karyawan. Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta harus dapat bersaing dengan bengkel-bengkel resmi Honda yang terdapat di Yogyakarta dan bengkel-bengkel motor biasa (bukan bengkel resmi Honda). Kualitas disini perlu diperhatikan agar image Honda yang dibawa oleh Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta tetap baik. Pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman et al. (1988) terdiri atas 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Keberhasilan dari suatu bengkel tergantung dari pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Di samping itu faktor-faktor dari dalam dan luar juga merupakan faktor pendukung. Seiring dengan semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, masyarakat semakin timbul kesadaran untuk memilih bengkel motor yang mereka anggap paling baik dan memuaskan. Fandy Tjiptono dalam bukunya mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut

apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan pemakaiannya. Sedangkan menurut Parasuraman, et, al (1985) kepuasan pelanggan merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Pelanggan akan memperoleh kepuasan jika mereka bisa mendapatkan jasa yang berkualitas.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas jasa dan kepuasan ditentukan oleh atribut yang sama (Bowers, et al., 1994). Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2005). Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan di antaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Dengan demikian untuk memenangkan kompetisi dalam dunia yang semakin kompetitif, suatu perusahaan dituntut memberikan perhatian yang lebih pada upaya pemberian kualitas jasa yang terbaik kepada para pelanggan agar tercapai kepuasan konsumen (Berry, et al; 1994).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL NGABEAN MOTOR YOGYAKARTA”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta?
2. Di antara kelima dimensi tersebut, dimensi apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta?
3. Apakah terdapat perbedaan penilaian pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin?

1.3. Batasan Masalah

Supaya penelitian lebih terfokus, maka diperlukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Responden

Responden adalah konsumen yang menggunakan jasa Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta. Responden dibedakan karakteristiknya berdasarkan jenis kelamin.

2. Kualitas pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (Parasuraman, et.al., 1985)

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan dan penampilan karyawan.
- b. Reliabilitas (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dengan memberikan layanan dengan cepat.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

3. Kepuasan pelanggan

Fandy Tjiptono dalam bukunya mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan pemakaiannya. Sedangkan menurut Parasuraman, et, al (1985) kepuasan pelanggan merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Pelanggan akan memperoleh kepuasan jika mereka bisa mendapatkan jasa yang berkualitas. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas jasa dan kepuasan ditentukan oleh atribut yang sama (Bowers, et al., 1994).

1.4. Tujuan Penelitian

Dilihat dari permasalahan yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui manakah di antara 5 dimensi *Servqual* tersebut, yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui Apakah terdapat perbedaan penilaian pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai bahan masukan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan sesuai yang dikehendaki konsumen, sehingga perusahaan dapat tetap bertahan dalam persaingan.

2. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan wahana melatih berpikir secara ilmiah dan kreatif, mencari dan menganalisis data yang diperoleh dalam rangka menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah sehingga diharapkan dapat membantu menyelesaikan masalah bila kelak bekerja di tengah masyarakat.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi, bagi para pembaca dan inspirasi bagi para peneliti lebih lanjut.

1.6. Sistematika penulisan

BAB I : Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Berisi teori-teori yang mendukung penelitian dan konsep-konsep yang relevan guna menganalisis masalah yang ada. Teori-teori tersebut mencakup tentang pokok masalah yang ada dalam penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Berisi tentang metode yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian, mencakup tempat, dan waktu penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengujian instrument, dan metode analisis data.

BAB IV: Analisis Data

Bab ini berisi pengolahan dan pembahasan atas data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis guna menjawab permasalahan dan atau membuktikan hipotesis penelitian.

BAB IV: Penutup

Bab ini berisi kesimpulan atau pokok-pokok hasil penelitian dan saran yang diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan bagi

Bengkel Ngabean Motor Yogyakarta, maupun sebagai wacana yang dapat menambah wawasan khalayak yang berkepentingan.

