

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan pertumbuhan perekonomian di Indonesia dari tahun ke tahun memberikan dampak yang cukup signifikan bagi semua sektor ekonomi di Indonesia. Salah satu sektor ekonomi yang memiliki kemajuan ialah pada bidang manufaktur. Pada perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang peralatan, mesin, dan tenaga kerja untuk melakukan proses pengolahan bahan baku, suku cadang atau *spare part*, dan mengubah barang mentah menjadi bahan jadi yang memiliki *value* atau nilai jual di pasar. Perusahaan manufaktur itu pada bidang otomotif ini, perkembangan dunia otomotif ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan yang dihasilkan dari tahun ke tahun. Kemajuan jaman memberikan kemudahan dan semakin canggih teknologi-teknologi yang diberikan kepada setiap kendaraan yang diproduksi oleh setiap perusahaan otomotif yang ada di Indonesia.

Setiap perusahaan otomotif terutama perusahaan yang memproduksi kendaraan roda empat atau mobil terus melakukan peningkatan kualitas yang diberikan untuk setiap kendaraan yang diproduksi. Hal ini juga ditunjukkan dengan bukti bahwa adanya peningkatan penjualan mobil yang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan peningkatan penjualan mobil ini juga membuka beberapa peluang bisnis yang dapat dijadikan kesempatan untuk dimanfaatkan untuk membuka usaha. Beberapa bidang usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa dalam hal melakukan perawatan mobil tersebut.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus dapat memikirkan strategi yang harus dilakukan untuk di masa depan. Merumuskan strategi dalam melakukan pelatihan tenaga pelayanan jasa dan juga karyawan yang terampil, memberikan penampilan yang menarik minat dari konsumen. Dalam hal ini perusahaan perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang unggul dan juga prima. Salah satu faktor

yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan atau bidang bisnis yaitu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pelanggan.

Dalam persaingan yang semakin ketat antar perusahaan penyedia layanan jasa maka perusahaan harus dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai maka perusahaan harus dapat memberikan usaha maksimal dengan menghasilkan dan harus dapat menyampaikan barang dan jasa yang diharapkan oleh para pelanggan dengan harga yang sesuai.

Perusahaan juga harus mampu melihat dan memahami perilaku dari pelanggan mereka. Dengan memahami perilaku pelanggan maka dapat berusaha untuk memenuhi keinginan mereka dan juga mendukung keberlangsungan hidup dari perusahaan. Jika perusahaan memiliki pelanggan yang loyal atau setia maka perusahaan akan dapat bertahan dari persaingan yang ada.

Kunci sukses yang harus diperhatikan agar pelanggan memiliki pelayanan jasa di bengkel dengan memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan pada para pelanggan. Menurut Kotler, (2019) kualitas pelayanan merupakan sebuah penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang diberikan pelanggan juga menjadi faktor pertimbangan dari pelanggan dalam memilih suatu layanan jasa, dengan diberikan pengalaman kualitas pelayanan maka secara tidak langsung dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut. Perusahaan harus mengupayakan agar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan Tjiptono, (2016). Kualitas pelayanan lebih sulit untuk dibandingkan dengan kualitas barang, karena kualitas pelayanan merupakan layanan jasa yang tidak berbentuk atau tidak dapat dilihat. Selain itu, kualitas pelayanan tidak diciptakan melalui suatu proses produksi dalam pabrik dan diberikan kepada pelanggan.

Dalam menciptakan loyalitas pelanggan tidak hanya faktor kualitas pelayanan saja, melainkan faktor kepuasan pelanggan cukup berpengaruh dalam menciptakan

loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri dapat diciptakan dengan melakukan keinginan dari setiap pelanggan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus dapat memenuhi harapan dari pelanggan atau bahkan dapat melebihi harapan yang dimiliki pelanggan. Dengan begitu maka akan dapat menciptakan rasa kepuasan dari setiap pelanggan setelah melakukan pembelian/penggunaan layanan jasa yang diberikan. Untuk mendorong kepuasan dari pelanggan perusahaan juga harus memberikan nilai tambah bagi setiap pelanggan, tujuannya agar dapat mendorong keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang atau datang kembali.

Menurut Oliver, (2019) kepuasan merupakan sebuah perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah mereka membandingkan hasil kinerja yang di dapat dengan harapan mereka sebelum melakukan pelayanan jasa tersebut. Tingkat kepuasan merupakan sebuah fungsi dari perbedaan hasil kinerja dengan harapan. Bila kinerja yang diberikan melebihi harapan maka akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Selain itu, kepuasan pelanggan merupakan penilaian emosional pelanggan dengan menggunakan suatu produk barang atau jasa dimana harapan dan kebutuhan dapat terpenuhi Setyabudi, (2014). Faktor yang harus selalu dijaga oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan, perusahaan juga harus terus selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi faktor faktor yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan tersebut.

Dalam menjalankan usaha bengkel faktor kepuasan dan kualitas pelayanan cukup penting, tetapi faktor loyalitas pelanggan juga harus diperhatikan. Dengan menciptakan pelanggan yang loyal maka akan mendukung keberlangsungan hidup suatu bengkel tersebut. Menciptakan pelanggan yang loyal dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan juga menciptakan kepuasan pelanggan, dalam memberikan pelayanan jasa bengkel harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan juga dapat menciptakan harapan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa. Pelanggan dapat dikatakan loyal bila seorang pelanggan akan terus melakukan pembelian secara berulang dan tidak ingin mencoba dari produk pesaing.

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu tujuan inti perusahaan yang diupayakan dalam persaingan di era modern seperti sekarang. Djurwati, (2019) mengatakan bahwa loyalitas sebuah proses, pada proses akhir kepuasan pelanggan memiliki efek dalam upaya mempengaruhi dan memberikan dampak bagi loyalitas dan niat untuk melakukan pembelian ulang. Jika seorang konsumen menunjukkan perilaku yang dapat dikatakan setia atau pembelian terhadap suatu produk atau barang secara teratur, dalam pembelian secara teratur atau berulang kali maka dapat dikategorikan dalam konsumen yang loyal Robby, (2017).

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Penjualan Mobil di Indonesia tahun 2017-2020

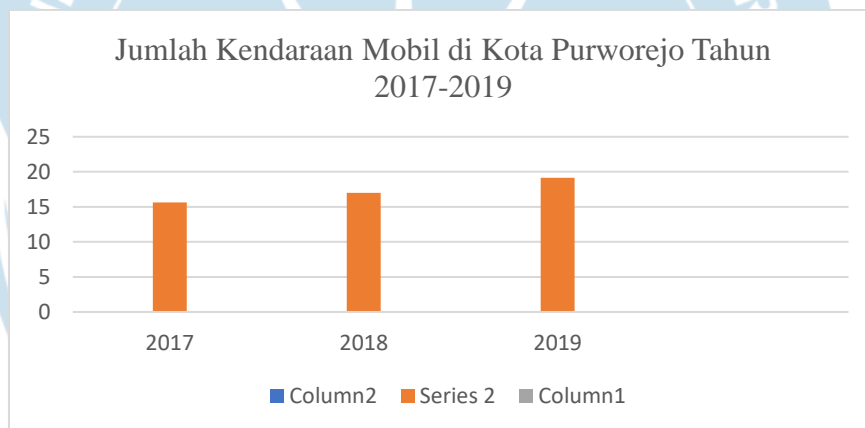


Sumber: <https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/perkembangan-jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis.html>

Berdasarkan tabel 1.1 tentang pertumbuhan jumlah mobil dari tahun 2017-2020 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Adanya penambahan kendaraan mobil dari tahun ke tahun ini juga memberikan peluang usaha bagi usaha perawatan mobil. Kendaraan mobil juga memerlukan beberapa perawatan ringan supaya kendaraan mobil tersebut terawat dan jarang mengalami kerusakan.

Peluang seperti ini dapat dimanfaatkan bagi setiap orang untuk dapat memberikan atau menyediakan pelayanan jasa dalam perawatan mobil. Pertumbuhan jumlah mobil yang cukup banyak ini juga dapat dimanfaatkan untuk membuka lapangan pekerjaan seperti bengkel mobil. Dengan adanya bengkel mobil tentu akan membuat para pemilik mobil tidak perlu kesusahan dalam melakukan perawatan mobil sendiri. Dengan adanya pertumbuhan jumlah kendaraan mobil tentunya akan menyebabkan pertumbuhan jumlah bengkel mobil yang ada saat ini. Berbagai macam pelayanan jasa yang ditawarkan oleh setiap bengkel dibuat semenarik mungkin, sehingga dapat menarik pelanggan sebanyak banyaknya.

Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Mobil di Kota Purworejo tahun 2017-2019



Sumber: (<https://jateng.bps.go.id/statictable/2020/07/23/1983/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-jawa-tengah-2017-2019.html>)

Kota Purworejo merupakan salah satu kota yang terdapat di Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan tabel 2.2 mengenai jumlah kendaraan di kota Purworejo tahun 2017-2019, jumlah kendaraan mobil terus mengalami peningkatan secara signifikan. Dengan adanya peningkatan jumlah kendaraan mobil ini, maka juga terus meningkatnya pelayanan jasa perawatan mobil seperti bengkel mobil.

Bengkel mobil yang ada juga terus tumbuh dan semakin banyak dan menyediakan berbagai macam pelayanan jasa untuk perawatan mobil. Adanya peluang yang dapat dimanfaatkan bagi para wirausaha untuk mengembangkan potensi terutama pada bidang bengkel. Maka memungkinkan muncul nya banyak bengkel dalam melakukan perawatan atau *service* mobil.

Di semua bengkel mobil tidak semua memiliki keadaan yang sama, banyak persoalan perbedaan antara bengkel satu dengan lainnya. Pelayanan konsumen atau pelanggan juga mempengaruhi minat pelanggan terhadap permintaan pelayanan jasa. Tentu penting bagi penyedia layanan jasa untuk terus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan juga dapat memuaskan pelanggan.

Dalam proses melakukan pemenuhan kebutuhan tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, penyedia layanan jasa juga harus mampu dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam proses penyedia layanan jasa juga harus menyediakan tempat yang nyaman bagi para pelanggan untuk menunggu pemenuhan kebutuhan tersebut. Semua fasilitas dan tenaga mekanik yang handal dan cepat juga turut mempengaruhi kepuasan yang dihasilkan kepada konsumen, karena konsumen juga mengharapkan mekanik yang pintar dan handal untuk memenuhi kebutuhannya tersebut.

Menurut Zeithaml, (2018) adanya lima indikator dalam memenuhi kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu, *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati). Kelima faktor ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan juga loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai bila pemberian kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pelanggan tersebut.

Bengkel sebagai penyedia layanan jasa harus dapat memenuhi kelima indikator kualitas pelayanan Zeithaml, (2018). Dengan memberikan bukti fisik (*Tangible*) penampilan bengkel yang bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi pelanggan dalam melakukan pemenuhan pelayanan jasa di bengkel. Kelengkapan peralatan bengkel dan kelengkapan peralatan montir juga menjadi pertimbangan seseorang dalam memilih pemenuhan jasa di suatu bengkel. Jika bengkel memiliki kelengkapan peralatan untuk melakukan pemenuhan jasa maka pelanggan akan memilih bengkel tersebut dengan alasan peralatan yang cukup lengkap.

Kehandalan (*Reliability*) yang dimiliki suatu bengkel juga menjadi faktor penentu bagi pelanggan, handal dalam hal menangani masalah secara tepat dan akurat. Pihak bengkel juga perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan tepat dengan waktu yang dijanjikan. Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam hal karyawan atau montir dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga dapat membantu pelanggan dalam hal melakukan pemenuhan kebutuhannya di bengkel. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat maka akan menghemat waktu dari pelanggan dalam pemenuhan pelayanan jasa.

Jaminan (*Assurance*) dalam bengkel merupakan jaminan terhadap produk atau pelayanan akan meminimalkan kegagalan atau keamanan yang diberikan kepada pelanggan atas pelayanan jasa bengkel terhadap setiap kendaraan mobil pelanggan. Empati (*Empathy*) yaitu pihak bengkel harus terus memberikan perhatian bagi setiap pelanggan yang sudah dimilikinya. Perhatian yang harus diberikan kepada pelanggan seperti memberikan kesempatan pelanggan untuk bertanya, juga memperhatikan kebutuhan khusus dari setiap pelanggan bengkel tersebut dalam melakukan pemenuhan kebutuhan.

Kualitas pelayanan yang diberikan pihak bengkel terhadap pelanggan akan mempengaruhi dalam hal kepuasan pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik atau maksimal terhadap kebutuhan pelanggan maka juga akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap suatu bengkel pelayanan jasa. Jika pelanggan sudah merasa terpenuhi kebutuhannya di suatu bengkel maka akan menyebabkan pelanggan itu akan terus menggunakan pelayanan jasa di bengkel tersebut.

Pelanggan akan dapat selalu menggunakan pelayanan jasa bilamana kebutuhannya sudah dapat terpenuhi atau dapat melebihi harapan. Secara tidak langsung maka akan dapat menciptakan sikap loyal terhadap suatu bengkel untuk pemenuhan kebutuhan. Dengan sikap loyal yang diberikan pelanggan mereka juga akan cenderung melakukan pembelian kembali atau pembelian secara berulang terhadap bengkel itu.

Peneliti memiliki tujuan dari penelitian ini untuk dapat menjelaskan pengaruh dari kualitas layanan jasa yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh dari kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas pelanggan di Bengkel Agung Motor Purworejo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disampaikan oleh peneliti pada bagian latar belakang masalah penelitian ini, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Jasa berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Jasa berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan?
4. Apakah Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan melakukan analisis Pengaruh dari Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Agung Motor Purworejo.
2. Untuk menguji dan melakukan analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Agung Motor Purworejo.
3. Untuk menguji dan melakukan analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Agung Motor Purworejo.
4. Untuk menguji dan melakukan analisis pengaruh mediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hal yang cukup penting dengan dilakukan penelitian ini adalah manfaat yang dapat digunakan dan dimanfaatkan setelah adanya hasil dari penelitian ini. Adapun beberapa manfaat yang dapat berguna setelah melakukan penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat dan dapat membantu bagi para pelaku usaha atau bisnis di bidang pelayanan jasa. Dalam hal upaya melakukan penyusunan strategi untuk bisnis nya untuk dapat terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan untuk dapat terus meningkatkan loyalitas dari pelanggan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan di masa yang akan datang dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya, dengan memiliki variabel yang sama. Dan juga berharap dapat menjadi bahan kajian utama bagi penelitian berikutnya dengan variabel yang hampir sama.