

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kepuasan bagi konsumen dapat diciptakan dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik di dalam suatu perusahaan. Sehingga konsumen dapat membandingkan antara kepuasan dan pelayanan dari produk atau jasa yang telah di terimanya. Kemudian mereka akan kembali membeli ulang produk atau jasa tersebut, dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli produk atau jasa di tempat yang sama. Maka perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada konsumen melalui kualitas pelayanan secara matang, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang merupakan aspek vital untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Tjiptono (2007).

Pelayanan mencakup tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, *klien*, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang di layani. Hasil dari sebuah pelayanan berdampak positif dan negatif, terhadap konsumen perusahaan dan produk yang akan dihasilkan. Goetsch Davis (1994).

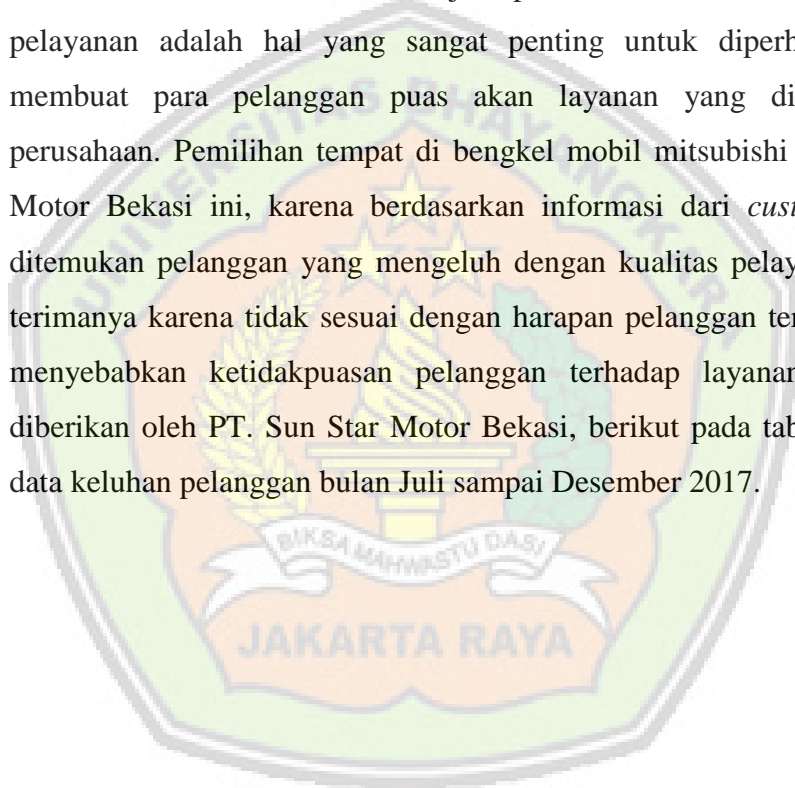
Kualitas pelayanan ada lima indikator, yaitu :

1. *Reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.
2. *Responsiveness* adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberi pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* adalah karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat di percaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan, sebagai jaminan kualitas pelayanan.
4. *Empathy* adalah sebuah penempatan diri karyawan/staf kepada pelanggan dalam memberikan kemudahan menjalin hubungan dan

komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggan, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

5. *Tangible* merupakan bukti langsung dari ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.

PT. Sun Star Motor Bekasi adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perawatan dan perbaikan mobil mitsubishi, yang memberikan pelayanan perbaikan atau *service* berkala pada mobil mitsubishi. Dalam sebuah bisnis jasa perawatan kendaraan, kualitas dari pelayanan adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan untuk membuat para pelanggan puas akan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Pemilihan tempat di bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi ini, karena berdasarkan informasi dari *customer service* ditemukan pelanggan yang mengeluh dengan kualitas pelayanan yang di terimanya karena tidak sesuai dengan harapan pelanggan tersebut, hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan oleh PT. Sun Star Motor Bekasi, berikut pada tabel 1.1 adalah data keluhan pelanggan bulan Juli sampai Desember 2017.



Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan

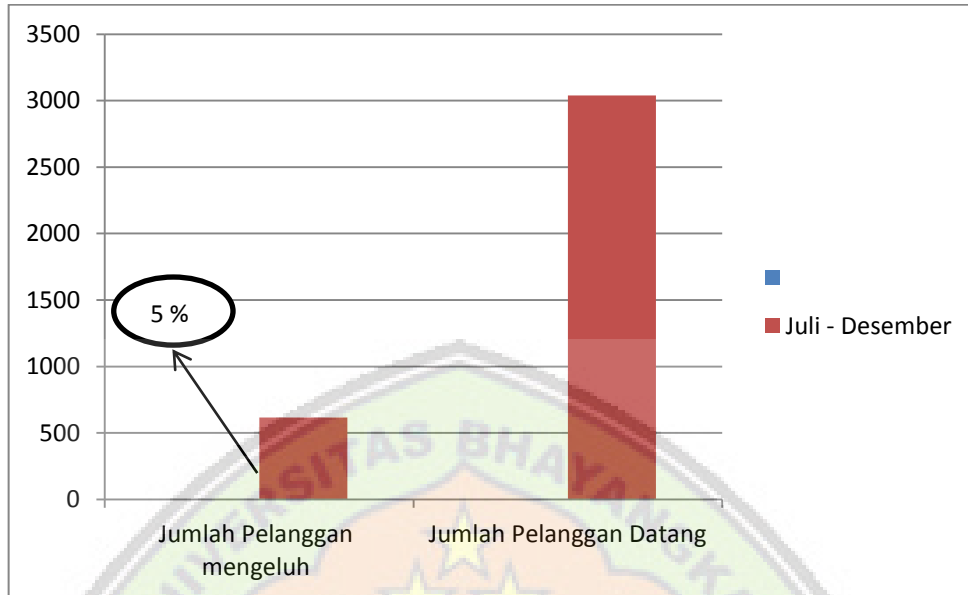
Juli 2017 - Desember 2017

NO	JENIS KELUHAN	BULAN						TOTAL
		JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Lewat dari waktu yang ditentukan	30	33	35	29	31	31	189
2	Ketersediaan sparepart	29	31	35	34	31	33	193
3	Kualitas pekerjaan	14	17	16	18	20	22	107
4	Respon karyawan	18	18	24	19	23	25	127
Total Keluhan Pelanggan		91	99	110	100	105	111	616
Jumlah pelanggan yang tidak mengeluh		412	393	463	376	410	369	2423
Total		503	492	573	476	515	480	3039

Sumber : PT. Sun Star Motor Bekasi (2017)



## Batas Toleransi Keluhan Pelanggan Per 6 Bulan



Gambar 1.1 Grafik Hasil Batas Toleransi Keluhan Pelanggan

Sumber : Pengolahan Data (2017)

### 1.2 Identifikasi Masalah

Adanya keluhan pada PT. Sun Star Motor, yaitu memiliki 616 total keluhan pelanggan dengan total keseluruhan pelanggan 3.039 pelanggan, pada bulan juli sampai desember 2017. PT. Sun Star Motor sendiri memiliki batas toleransi keluhan pelanggan sebesar 5% dari jumlah keseluruhan per enam bulannya, jadi untuk toleransi 5% keluhan pelanggan yang di maklumi sebesar 152 pelanggan. Dan total keluhan pelanggan pada bulan juli sampai desember sebanyak 616 pelanggan, atau sebesar 20%. Maka dapat dilihat bahwa total keluhan pelanggan telah melewati batas toleransi yang telah di ditetapkan, berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk menganalisis masalah yang ada di bengkel tersebut.

Dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi.”

### 1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?

### 1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini sesuai dengan yang direncanakan, maka perlu dibuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi.
2. Data yang digunakan adalah data pelanggan pada bulan Juli sampai Desember 2017.

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui apakah *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui apakah *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

4. Untuk mengetahui apakah *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
5. Untuk mengetahui apakah *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
6. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat baik bagi pihak penulis, perusahaan, maupun bagi pembaca :

1. Dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan konsumen, dalam bentuk pelayanan.
2. Dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan.
3. Dapat mengetahui langkah-langkah prioritas yang perlu dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas.

## **1.7 Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1.7.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Sun Star Motor Bekasi, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan perawatan dan perbaikan mobil.

### **1.7.2 Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada hari senin sampai sabtu, di mulai dari pukul 08:30-16:30 sedangkan untuk hari sabtu di mulai pukul 08:30-14:30. Lamanya waktu penelitian yaitu dari tgl 1 Oktober 2017 sampai dengan 31 Desember 2017 (3 bulan).

## 1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 1.8.1 Metode Deskriptif

#### 1. Metode survey

Penyelidikan yang di adakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau suatu daerah.

#### 1. Studi kepustakaan

Metode ini menggunakan beberapa referensi dari buku-buku kepustakaan dan menggali teori-teori yang telah berkembang maupun yang telah ada, untuk kepentingan penulis dari peneliti-peneliti terdahulu.

### 1.8.2 Teknik alat dan prosedur yang di gunakan

#### 1. Pengumpulan data dengan observasi langsung

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada peralatan, tetapi pengumpulan data dengan metode ini telah direncanakan secara sistematis, dan berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah direncanakan.

#### 2. Pengumpulan data dengan wawancara

Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penulis atau pewawancara dengan penjawab atau pelanggan PT. Sun Star Motor Bekasi.

#### 3. Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan

Proses ini menggunakan pertanyaan atau yang disebutkan secara umum kuesioner, pertanyaan yang terdapat dalam

kuesioner mempunyai daftar pertanyaan yang cukup terperinci dan lengkap.

## **1.9 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan di gunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori-teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian sebagai penunjang untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung, yaitu teori tentang pengukuran tingkat kepuasan pelayanan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang langkah-langkah dalam melakukan penelitian mulai dari lokasi pencarian data, metode pengambilan data, identifikasi variabel dan metode pengolahan data yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV ANALISA DATA PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang data-data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.



## **BAB V        PENUTUP**

Dalam bab ini merupakan penutup tulisan yang berisi kesimpulan dan saran mengenai analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan ataupun perbaikan bagi pihak perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi tentang daftar referensi yang dianggap valid sebagai sumber landasan teori berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan laporan penelitian ini.

