

# BAB I

## PENDAHULUAN

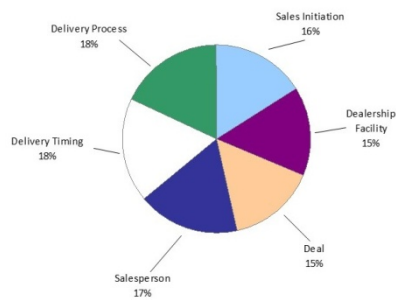
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di tahun 2018 Mitsubishi Indonesia mendapatkan penghargaan bergengsi dari JD Power dalam katagori CSI, dimana penghargaan ini di berikan karena Mitsubishi telah memberikan pelayanan terbaik selama tahun 2018. Akan tetapi berbanding terbalik dengan perolehan indeks kepuasan pelanggan yang di raih oleh PT. Nusantara Berlian Motors cabang bekasi. Dimana rata-rata indeks CSI pada tahun 2018 pada setiap bulan hanya mencapai 803. Indeks tersebut belum memenuhi standar point indeks JD power sebesar 817. Dengan perbedaan pencapaian indeks CSI JD Power antara ATPM dan dealer, maka penulis ingin melakukan analisa terhadap kepuasan pelanggan di PT. Nusantara Berlian Motor cabang Bekasi. PT. Nusantara Berlian Motors adalah salah satu dealer resmi merek Mitsubishi yang memiliki fasilitas pelayanan 3S (*Sales, Service & Sparepart*). Pada hasil CSI JD Power tahun 2018 PT. Nusantara Berlian Motors Mitsubishi Bekasi mengalami penurunan indeks yang sangat signifikan pada faktor kualitas pelayanan pada atribut indeks CSI.

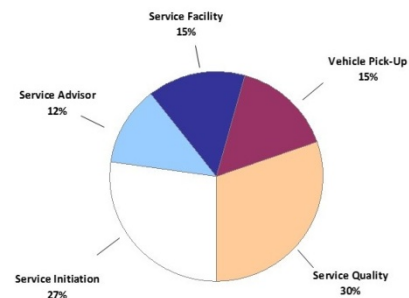
JD Power adalah lembaga survei kepuasan pelanggan independen yang mencakup seluruh dunia, lebih dari 50 tahun JD Power menbatu industri otomotif dalam menganalisa perkembangan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dibutuhkan bagi industri otomotif agar dapat mencicipatakan peluang bisnis dan pertumbuhan perusahaan. Dalam JD Power ada dua anlisis yang menjadi tren antar industri otomotif di antaranya adalah *Sales Satisfaction Index (SSI)* dan *Customer Service Index*. Dimana faktor indeks akan mengalami tetap dan berubah sesuai dengan hasil studi JD Power terhadap permintaan pelanggan. Hasil studi JD Power akan di rilis setiap awal tahun oleh JD Power melalui media berdasarkan negaranya masing masing.

Berikut adalah faktor-faktor penilaian JD Power dalam indeks kepuasan pelanggan :

J.D. Power  
2017 Indonesia Sales Satisfaction Index (Mass Market) Study<sup>SM</sup>  
Factors Comprising Overall Satisfaction



J.D. Power Asia Pacific  
2017 Indonesia Customer Service Index (Mass Market) Study<sup>SM</sup>  
Factors Comprising Overall Satisfaction



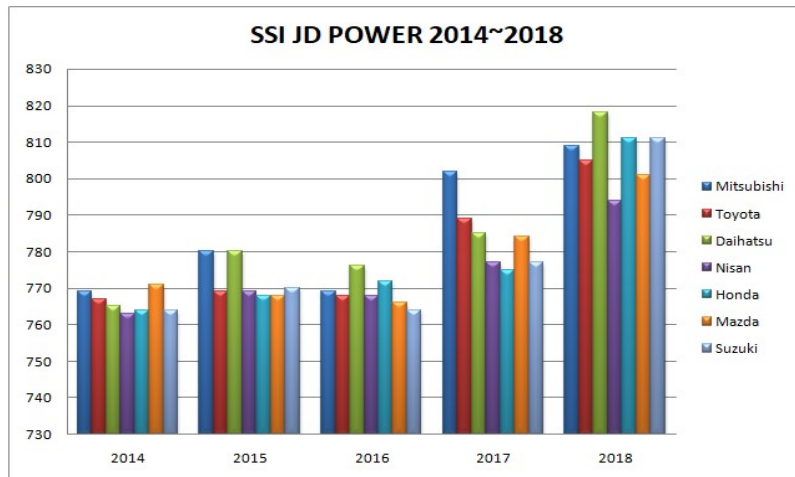
**Gambar 1.1 Factors Comprising SSI & CSI JD Power Tahun 2017**

Sumber Data : (JD Power, 2018)

SSI (*Sales Satisfaction Index*) adalah indeks yang mengukur kepuasan terhadap suatu layanan dan meneliti kepuasan para pemilik kendaraan yang mengalami proses transaksi pembelian mobil pada dealer resmi dimulai dari tahap pemesanan sampai tahap pengiriman kendaraan. Selama proses tersebut pelanggan akan berinteraksi dengan tenaga penjual, tahapan proses dan fasilitas dealer. Sehingga pengalaman pelanggan tersebut akan menjadi ruang bagi studi JD Power pada indeks SSI.

CSI (*Customer Service Index*) adalah indeks yang mengukur kepuasan pelanggan ketika melakukan perbaikan kendaraan di bengkel resmi, mulai dari tahap pendaftaran service hingga tahapan serah terima kendaraan. Ketika pelanggan menjalani proses perbaikan kendaraan maka pelanggan akan berinteraksi dengan penerima layanan, hasil kerja, dan fasilitas bengkel. Pada tahapan itulah JD Power melakukan studi indeks kepuasan pelanggan.

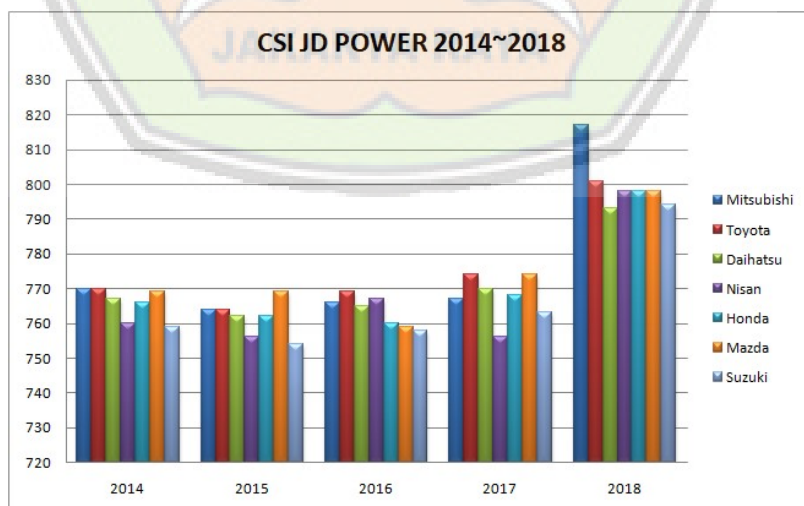
Untuk faktor indeks CSI JD Power tidak mengalami perubahan di mulai dari tahun 2014 s/d 2018 yang bergeser hanyalah bobot nilai pada masing masing factor indeks. Semua merek otomotif akan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, hanya melalui JD Power pelayanan terbaik dapat di akui. Berikut adalah grafik indeks SSI dan SSI pada tahun 2014 s/d 2018.



**Gambar 1.2 SSI JD Power Tahun 2014-2018**

Sumber : (JD Power, 2018)

Dari Gambar Grafik 2. SSI JD Power Tahun 2014-2018 diatas dapat dilihat secara keseluruhan bahwa nilai SSI tiap merek otomotif pada setiap tahun meningkat, yang menandakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan bertambah dari tahun ke tahun. Selain itu, disini lain persaingan tiap industri otomotif untuk memuaskan pelanggannya dari sisi indeks SSI semakin ketat, dan tidak dapat dipungkiri bahwa service atau pelayanan memegang peranan penting didalam total kepuasan transaksi pada saat memilih kendaraan.



**Gambar 1.3 CSI JD Power Tahun 2014-2018**

Sumber Data : (JD Power, 2018)

Dari Gambar Grafik 3. CSI JD Power Tahun 2014-2018 diatas dapat dilihat secara keseluruhan bahwa nilai CSI pada setiap tahunnya meningkat, yang menandakan bahwa ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan bengkel terus meningkat. Persaingan pada industri otomotif semakin bertumbuh, dimana banyaknya peningkatan perbaikan proses penerimaan service dengan memanfaatkan seiring berkembangnya teknologi. Seperti hal-nya sebuah citra perusahaan akan mudah di dapat informasi-nya di era digital saat ini, maka salah satu bagian terpenting dalam kepuasan pelanggan adalah menjaga citra perusahaan agar selalu baik. tinginya complain pelanggan tidak segan untuk menuliskan di suara pembaca media digital dan media cetak maka hal ini akan mudah sekali di lihat oleh pelanggan lain terkait kinerja pelayanan Mitsubishi Bekasi Barat.

**Tabel 1.1 Indeks CSI JD Power PT. Nusantara Berlian Motors Cabang Bekasi di tahun 2018**

CABANG	JANUARY	FEBRUARY	MARCH	APRIL	MAY	JUNE	JULY	AUGUST	SEPTEMBER	OCTOBER	NOVEMBER	DECEMBER	AVERAGE
MITSUBISHI BEKASI	725	773	824	802	826	826	803	823	813	817	812	796	803
MITSUBISHI CINERE	825	773	834	815	812	786	794	829	805	824	804	805	809
MITSUBISHI DEPOK	782	822	801	843	767	876	825	814	823	765	827	819	814
MITSUBISHI MEDAN	834	808	811	809	779	802	783	826	785	788	836	839	808
MITSUBISHI PEKANBARU	823	834	821	824	796	818	824	784	862	793	815	801	816
RATA - RATA CSI GROUP 2018													810

Sumber Data CSI PT.Nusantara Berlian Motors

Dalam gambar 1.4 di jelaskan bahwa untuk rata rata Mitsubishi Bekasi sepanjang tahun 2018 hanya mencapai 803 Indeks CSI JD Power. Angka tersebut masih belum memenuhi standar nilai kepuasan untuk CSI JD Power. Dalam hal ini banyak hal yang terlibat terkait dengan kategori CSI JD Power dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih jauh tema ini dengan memilih judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan kepada kepuasan pelanggan Pada PT.Nusantara Berlian Motors Bekasi merek Mitsubishi”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dan di ambil dari referensi dari kategori JD Power di tahun 2018 dan hasil dari tingkat kepuasan pelanggan pada PT, Nusantara Berlian Motors tahun 2018 maka berikut adalah rumusan masalah yang kami simpulkan :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Apakah ada pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Untuk Mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan ?

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para penggunanya, antara lain:

1. Bagi Mitsubishi Bekasi Barat, perusahaan hendaknya mampu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Dari hasil
2. Bagi Mitsubishi Bekasi Barat hendaknya mampu memberikan citra perusahaan yang baik bagi meyakinkan pelanggan atas kinerja kepuasan pelanggan.
3. Bagi Mitsubishi Bekasi Barat, perusahaan hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang ada, dengan kualitas

pelayanan dan citra perusahaan yang baik agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka sangatlah luas dan banyak masalah yang dihadapi. Maka penulis membatasi ruang lingkup penulisan skripsi ini agar sasaran dan pokok pembahasan ini dapat tercapai dengan baik dan tepat. Maka berikut adalah pembatasan masalah

1. Pada penulisan ini hanya membahas terkait Indeks CSI JD Power tidak mencakup indeks SSI JD Power dalam artian pembahasan hanya berada pada divisi *Aftersales*.
2. Dealer yang menjadi tempat analisa adalah terdiri dari 1 cabang dealer resmi Mitsubishi yang dimiliki oleh PT.Nusantara Berlian Motors cabang Bekasi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah memahami penulisan ini, sistematika penulisan dilakukan dengan membagi pembahasan dalam lima bab sebagai berikut :

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Latar belakang masalah merupakan dasar pemikiran untuk melakukan penelitian ini. Sedangkan rumusan masalah merupakan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Tujuan dan manfaat penelitian mengungkapkan hasil yang dicapai melalui penelitian ini dan dapat dimanfaatkan oleh dealer. Sistematika penulisan menjelaskan tentang uraian ringkas dari setiap bab dalam skripsi ini.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi landasan teori-teori kualitas pelayanan, teori-teori citra perusahaan, teori-teori kepuasan pelanggan dan citra perusahaan yang mendasari penelitian, kerangka berpikir penelitian serta hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran mengenai metode yang akan digunakan dalam melaksanakan penelitian ini, yaitu termasuk tentang desain penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, jenis instrument yang digunakan dan metode analisis data.

## **BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian terdiri dari deskripsi hasil penelitian, dan hasil Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan kepada kepuasan pelanggan Pada PT.Nusantara Berlian Motors Bekasi merek Mitsubishi. Bab ini menguraikan deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil. Deskripsi objek penelitian membahas secara umum objek penelitian. Analisis data menitik beratkan pada hasil olahan data sesuai dengan alat dan teknik analisis yang digunakan. Interpretasi hasil menguraikan hasil analisis sesuai dengan teknik analisis yang digunakan, termasuk argumentasinya.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari dua sub bab yang terdiri dari kesimpulan dan implikasi manjerial dari penelitian yang dilakukan.