

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Akibat dari perkembangan zaman yang semakin canggih, masyarakat yang dulunya harus berjalan kaki jika ingin berpergian, kini masyarakat dapat menikmati transportasi umum maupun transportasi pribadi. Salah satunya sepeda motor yang merupakan kendaraan paling efektif dan mampu untuk menembus kemacetan di jalan raya yang memiliki tingkat kemacetan tinggi dan juga dapat meminimalisir waktu tempuh menuju tempat tujuan. Selain itu harganya lebih murah jika dibandingkan dengan kendaraan beroda empat. Sepeda Motor kini sudah sangat berkembang pesat. Salah satunya di Indonesia, Indonesia merupakan pengguna sepeda motor terbanyak yang berada di peringkat ketiga di dunia [1]. Semakin banyak jumlah sepeda motor, maka semakin banyak juga bengkel/ *service* yang ada. Akibatnya, persaingan usaha bengkel motor di Indonesia menjadi semakin meningkat. Untuk memuaskan pelanggan, berbagai macam cara dilakukan oleh pelaku usaha agar konsumen datang lagi untuk menggunakan jasa bengkel tersebut. Salah satunya yaitu Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang, Sukses Abadi Motor Brahrang merupakan toko bengkel yang menyediakan segala macam jenis sparepart dan juga sekaligus menyediakan jasa *service* untuk memperbaiki kendaraan motor roda dua yang mengalami kerusakan. Dalam operasional usaha, tentu terdapat kepuasan dan juga keluhan dari pelanggan terhadap pelayan yang diberikan. Berikut data – data keluhan pelanggan dari Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang.

**Tabel 1.1 Daftar Komplain Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang Periode
2018 - 2020**

| Jenis komplain pelanggan | Tahun | | |
|--|-------|------|------|
| | 2018 | 2019 | 2020 |
| Karyawan tidak memiliki keahlian dalam memperbaiki kerusakan yang parah | 51 | 32 | 25 |
| Lokasi parkir kurang efektif | 19 | 24 | 27 |
| Kemampuan bengkel dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan | 20 | 34 | 15 |
| Kurangnya kelengkapan peralatan bengkel | 10 | 15 | 8 |
| Harga yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan | 15 | 21 | 30 |
| Jumlah komplain pertahun | 115 | 126 | 105 |

Sumber: Bengkel Sepeda Motor Brahrang

Tabel 1.1 merupakan data komplain pelanggan Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang, keluhan tersebut mengenai karyawan yang tidak memiliki keahlian dalam memperbaiki kerusakan yang parah, lokasi parkir yang kurang efektif, kemampuan bengkel dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, kurangnya kelengkapan peralatan bengkel dan harga yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Kurangnya kepuasan yang dirasakan pelanggan dari pelayanan atau *service* yang diberikan mengakibatkan pelanggan dapat memberikan nilai negatif dan memungkinkan pelanggan untuk tidak menggunakan jasa layanan kembali. Kepuasan merupakan perasaan seseorang baik senang maupun kecewa yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang kinerjanya tidak sesuai dengan harapan konsumen [2]. Tingkat kepuasan pelanggan akan muncul setelah seorang pelanggan menggunakan produk atau jasa layanan *service* terhadap sepeda motor yang akan berpengaruh dengan ekspektasi yang diharapkannya.

Kualitas Pelayanan adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan

pelanggan [3]. Jika layanan yang diterima sesuai apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif dan juga sebaliknya. Namun hal tersebut belum ditemukan pada Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang yang pegawainya masih belum memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memperbaiki sepeda motor pelanggan, belum memiliki tingkat responsive yang tinggi dalam menganalisa kerusakan pada sepeda motor pelanggan, dan belum memiliki peralatan yang cukup lengkap untuk mengatasi masalah sepeda motor pelanggan. Akan tetapi jumlah daftar komplain pelanggan mengenai kualitas pelayanan dari Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang menurun dari tahun ke tahun, hal tersebut dapat dikatakan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan dari Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan pun akan memberikan penilaian yang positif terhadap bengkel tersebut dan akan kembali lagi menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bengkel tersebut. Hasil penelitian sebelumnya memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [4]. Sedangkan, hasil penelitian lainnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [6].

Selain kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan, atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa [7]. Harga yang diberikan oleh Sukses Abadi Motor Brahrang dapat dikatakan terjangkau jika dibandingkan dengan kompetitor lainnya, yang cocok di kalangan orang tua, karyawan maupun masyarakat umum lainnya. Selain itu, harga yang diberikan oleh bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang juga sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam memperbaiki sepeda motor mereka seperti mengganti sparepart mesin, mengganti oli, batre atau air aki yang dimana sering terjadi kerusakan. Berikut daftar tabel harga sparepart dan *service* yang diberikan oleh Sukses Abadi Motor Brahrang.

Tabel 1.2 Daftar Harga Sparepart dan Service Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang, Subur Motor dan Murah Rezeki Stabat.

| Produk | Sukses Abadi Motor Brahrang | Subur Motor | Murah Rezeki Stabat |
|---------------------------------|------------------------------------|--------------------|----------------------------|
| Ban Dalam Swallow 250/275-17 | Rp. 27.000,- | Rp. 30.000,- | Rp. 35.000,- |
| Oli Shell | Rp. 35.000,- | Rp. 40.000,- | Rp. 45.000,- |
| Batre Kering GS | Rp. 120.000,- | Rp. 145.000,- | Rp. 110.000,- |
| Service Mesin Ringan | Rp. 60.000,- | Rp. 50.000,- | Rp. 60.000,- |
| Bongkar Keseluruhan Mesin | Rp. 430.000,- | Rp. 500.000,- | Rp. 450.000,- |

Sumber : Sukses Abadi Motor Brahrang , Subur Motor dan Murah Rezeki Stabat (2021)

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa harga yang diberikan Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang pada pergantian ban dalam swallow 250/275-17 , ganti oli shell, pergantian batre kering GS dan bongkar keseluruhan mesin lebih murah dari pada pesaing. Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang menetapkan harga yang bersaing, sehingga mampu menarik pelanggan dari kalangan manapun. Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [8]. Sedangkan, hasil penelitian lainnya menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [9].

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal [10]. Untuk menunjang kepuasan pelanggan, Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati secara langsung oleh konsumen agar konsumen tersebut merasa nyaman dan tidak bosan pada saat sedang menunggu perbaikan. Fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu yang telah di lengkapi dengan kipas angin dan port charging untuk ponsel maupun laptop, tempat duduk yang nyaman, menyediakan makanan ringan dan minuman gratis, dan toilet yang bersih dan nyaman. Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [4].

Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan staffnya akan ditempatkan [11]. Bagi perusahaan, lokasi dapat mempengaruhi pelanggan dari berbagai produk yang ditawarkan sekaligus dapat memberikan manfaat lebih kepada calon pelanggannya. Pemilihan lokasi menentukan tingkat profitabilitas usaha dalam jangka yang panjang. Lokasi juga menjadi kekuatan untuk menarik pelanggannya. Berdasarkan Observasi permasalahan yang terjadi terkait variabel lokasi diantaranya adalah keadaan letak Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang pas didepan SPBU yang sering sekali terjadi kemacetan pada siang hari sampai dengan sore hari di kawasan jalan Gatot Subroto sehingga konsumen enggan untuk singgah dan datang ke Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang di jam-jam macet tersebut. Hasil penelitian sebelumnya mengatakan bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [11]. Sedangkan, hasil penelitian lainnya menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [12] .

Berdasarkan hasil penelitian yang tidak konsisten dari satu peneliti ke peneliti lainnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh untuk penyusunan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sepeda Motor Sukses Abadi Motor Brahrang**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka masalah yang akan di teliti dan diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang?
4. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang?
5. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang?

1.3. Ruang Lingkup

Untuk membatasi fokus penelitian, pelaksanaan penelitian difokuskan pada pembahasan yang terdiri dari:

- 1 Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan
- 2 Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), Fasilitas (X_3) dan Lokasi (X_4).
- 3 Objek Penelitian : Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang
- 4 Periode Penelitian : Tahun 2021

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Sukses Abadi Motor Brahrang.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran dan referensi bagi Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang dalam mengelola kepuasan pelanggan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, agar bengkel tersebut tetap dapat mempertahankan pelanggannya.

1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh William, Tiurnia Purba yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam [5]

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu:

1. Variabel penelitian terdahulu menggunakan variabel Kualitas Pelayanan sebagai variabel (X_1), Fasilitas sebagai variabel (X_2) Dan Kepuasan Pelanggan (Y). sedangkan pada penelitian ini penulis menambahkan variabel Harga dan Lokasi. Alasan penulis menambahkan variabel Harga dan Lokasi dikarenakan harga memiliki peran yang penting dalam bauran pemasaran, penentuan harga yang tepat, terkait langsung dengan pendapatan yang akan diterima oleh perusahaan [8] dan lokasi juga memiliki peran yang penting dalam bauran pemasaran, dengan pemilihan lokasi yang tepat juga dapat menentukan tingkat profitabilitas usaha dalam jangka yang panjang [13].
2. Pada objek yang diteliti, peneliti terdahulu menggunakan perusahaan Bengkel Mazda di Kota Batam sedangkan peneliti sekarang, menggunakan di Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang.
3. Periode penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2020 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021.