

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1.Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, khususnya yang bergerak di bidang perbengkelan untuk roda dua sangat harus memperhatikan kualitas dalam melakukan servis kendaraan roda dua. Karena, mesin motor pada kendaraan roda dua apabila tidak melakukan servis pada saat waktunya tiba untuk melakukan servis maka akan bermunculan masalah pada kendaraan tersebut yang mengakibatkan kendaraan tidak nyaman untuk dikendarai dan bisa saja mogok atau mati mesin pada saat berkendara. Karena, mesin motor sudah lama tidak melakukan servis, oleh karena itu dilihat dari perkembangan saat ini jumlah kendaraan roda dua terus meningkat di jalan raya dan jumlah pelanggan yang mulai sadar akan pentingnya menjaga mesin motor pada kendaraan roda dua juga mulai meningkat, dengan begitu sebagai perusahaan yang menyediakannya harus mengutamakan kualitas servis yang baik dengan tenaga kerja yang memadai agar pelanggan merasa akan kepuasan terhadap kualitas pada layanan servis dalam perusahaan untuk mewujudkan loyalitas pelanggan.

Badan Pusat Statistik (BPS) di tahun 2020 jumlah penggunaan kendaraan roda dua mencapai 115.023.039 juta pengguna hasil ini jika dibandingkan dengan tahun 2019, naik setidaknya 1,02% di tahun 2020 [1], dengan adanya data tersebut bisa dikatakan hal ini akan berkontribusi bagi peningkatan jumlah pelanggan pada sebuah perusahaan penyedia barang dan jasa service kendaraan roda dua.

PT.Alfa Scopii-Sentral Yamaha yang bergerak di bidang penyedia kendaraan roda dua sekaligus menyediakan bengkel sebagai tempat servis kendaraan roda dua yamaha tidak hanya bengkel perusahaan juga menyediakan sparepart baru untuk dijual, oleh karena itu pada setiap pembelian satu kendaraan roda dua merek yamaha mereka akan memberikan sebuah buku servis gratis yang dimana nantinya setiap pengguna yamaha dapat melakukan servis secara gratis pada kendaraan roda dua pelanggan. Salah satu produk yang dimaksud adalah layanan servis pada kendaraan roda dua merek yamaha milik pelanggan.

Jasa servis kendaraan roda dua yang meliputi pengecekan mesin hingga bagian-bagian terkecil dalam kendaraan roda dua pelanggan seperti mesin, roda, rem, ganti oli mesin. Melakukan pengecekan atau servis secara berkala sangat diperlukan apalagi kendaraan roda dua tersebut adalah milik pribadi, dengan melakukan servis, pelanggan akan merasakan kenyamanan ketika berkendara menggunakan kendaraan roda dua dan pelanggan yang sadar akan pentingnya servis pada kendaraan roda duanya pasti selalu melakukan servis secara berkala, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan ketika berkendara di jalan raya.

Pada era saat ini, dalam menghadapi persaingan dengan para kompetitornya, perusahaan tidak bisa hanya berfokus pada peningkatan penjualan atau pengembangan pada produk saja. Perusahaan harus mampu beradaptasi terutama dalam memberikan layanan secara optimal kepada pelanggan, apakah perusahaan sudah dapat memberikan keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Melalui kepuasan dari layanan yang dirasakan, dapat membentuk loyalitas pada pelanggan, yang ditandai dengan pemakaian atau pembelian ulang pada produk atau jasa yang disediakan. Adanya sikap seperti peduli pada pelanggan, memberikan layanan terbaik, serta berusaha memuaskan pelanggan.

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha berpotensi menyebabkan pelanggan beralih [2]. Loyalitas pelanggan menjadi salah satu keuntungan bagi suatu usaha atau perusahaan serta sebagai sebuah komitmen bagi pelanggan bertahan secara konsisten dimasa yang akan datang. Pelanggan yang loyal dapat diukur dari seberapa banyak dia membeli, dan bisa dari berapa sering dia merekomendasikannya kepada orang lain karena terpuaskan dengan hasilnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat perbedaan yang cukup signifikan yang dimana pada penelitian terdahulu melakukan penelitian terhadap produk indihome pada perusahaan PT,AHM Kota Samarinda yang biasanya dikenal sebagai Honda, sementara pada penelitian kali ini peneliti mengambil riset terhadap respon pelanggan pada layanan servis pada bengkel PT.Alfa Scorpii-Sentral Yamaha.

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas layanan yang di tawarkan oleh perusahaan. Disimpulkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penentu keberhasilan perusahaan, walaupun pengaruhnya tidak langsung secara signifikan dimana kesanggupan perusahaan dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada konsumen merupakan strategi perusahaan [3]. layanan yang baik tentunya selalu memberikan hasil yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan pelanggan akan merasa puas pada produk atau jasa yang sedang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan [4].

Kualitas layanan merupakan “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”., dan kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan loyalitas pelanggan. [5] Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang lebih dari yang diharapkan akan mewujudkan loyalitas pelanggan [6].

Berdasarkan dari hasil prasurvei yang dilakukan kepada pelanggan dealer Yamaha, dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan khususnya pada layanan jasa servis kendaraan roda dua yang memberikan hasil tidak memuaskan dan masalah pada kendaraan pelanggan yang kembali bermunculan setelah melakukan servis pada PT. Alfa Scorpii-Sentral Yamaha Medan, pelanggan yang kesal juga melontarkan banyak keluhan pada kualitas yang diberikan agar dealer yamaha ini bisa meningkatkan kualitas dalam bidang servis kendaraan roda dua dan memberikan dampak langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kualitas layanan pada servis kendaraan roda dua. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menyatakan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan [7] [8]., sedangkan hasil penelitian terdahulu menyatakan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. [9]

Setelah itu hal yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan adalah Kepuasan pelanggan juga menjadi hal penting yang dipertimbangkan pelanggan terhadap suatu hasil pada barang atau jasa yang diterima. Hal ini yang membuat kepuasan pelanggan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan yang dimana kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang

muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan [10]. bagi sebuah perusahaan yang menyediakan jasa atau barang, kepuasan pelanggan sangat lah penting bagi nilai dan nama perusahaan dalam membangun usaha dan merupakan tujuan utama dari setiap perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan aset terpenting perusahaan karena kepuasan pelanggan mempengaruhi berkembangnya sebuah bisnis, setelah itu ada dua variabel utama yang mendasari dalam membuat pelanggan menjadi loyal yaitu tingkat hasil yang diharapkan (*expected performance*) dan hasil yang dirasakan (*perceived performance*), yang dimana jika tingkat hasil yang diharapkan lebih tinggi dari pada hasil yang dirasakan akan menciptakan loyalitas pelanggan. [11]

Berdasarkan respon pelanggan yang dilakukan menyatakan dealer yamaha memberikan kepuasan kepada pelanggan karena kualitas servis kendaraan roda dua yang bagus dan sesuai dengan harapan serta pelanggan menjadi percaya terhadap dealer yamaha sebab pelanggan yang puas mulai memberikan rekomendasi tempat yang bagus untuk melakukan servis roda dua kepada orang lain. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan [12], sedangkan hasil penelitian lain menyatakan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan [13].

Berdasarkan respon pelanggan yang dilakukan dengan prasurvei kepada pelanggan yang menggunakan jasa servis khususnya roda dua merasa puas dengan hasil yang sesuai harapan, dan juga kualitas servis yang sangat baik. Pendapat lain menyatakan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa servis pada roda dua tidak merasa puas dengan hasilnya, dan juga kualitas yang diberikan tidak sesuai dengan harapan atau ekspektasi pelanggan. Namun, masih terdapat kendala yakni antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan masih tidak sesuai atau tidak merata, dengan bengkel yang menawarkan kualitas layanan pada servis kendaraan roda dua dan memberikan kepuasan pada pelanggan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi pada perusahaan, maka peneliti melakukan penelitian pada perusahaan ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Alf Scorpii-Sentral Yamaha Medan**”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di pt.alfa scorpii-sentral yamaha?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pt.alfa scorpii-sentral yamaha?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pt.alfa scorpii-sentral yamaha?

### **1.3 Ruang Lingkup**

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Alf Scorpii-Sentral Yamaha Medan. Merupakan luasnya ruang lingkup yang dikaji dalam penelitian ini maka ruang lingkup yang dikaji dibatasi sebagai berikut:

- 1 Variabel Terikat (Y) : Loyalitas Pelanggan
- 2 Variabel Bebas (X) : Kualitas Layanan ( $X_1$ ),Kepuasan Pelanggan( $X_2$ )
- 3 Objek Penelitian : PT.Alf Scorpii-Sentral Yamaha, Medan
- 4 Periode Penelitian : September 2021-April 2021

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah untuk mendapatkan informasi sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas customer pada PT.Alf Scorpii-Sentral Yamaha.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas customer PT.Alf Scorpii-Sentral Yamaha.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap PT. Alfa Scorpii-Sentral Yamaha.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan dalam bidang apapun, karena pelanggan berpengaruh besar terhadap perkembangan suatu perusahaan dan prioritas utama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Teoritis

Sebagai dasar peningkatan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, dan juga agar perusahaan menjadi lebih baik dalam menangani kendala yang muncul, serta sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun yang berkaitan dengan masalah peneliti ini.

### 1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian oleh Didi Zainudin dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda” [14]

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu:

1. Penelitian terdahulu sebelumnya menggunakan dua variabel bebas yaitu : Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) sedangkan penelitian ini menggunakan Kualitas Layanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ). Dalam hal ini, dengan adanya kualitas layanan yang bagus dapat memberikan kepuasan pelanggan dan merupakan peran penting dalam perusahaan dalam mewujudkan pelanggan yang loyal. Karena dengan kualitas layanan yang bagus akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam mewujudkan loyalitas pelanggan. Yang mengartikan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah faktor keberhasilan dari suatu perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing. [15]

Kualitas Layanan adalah faktor yang mendukung kepuasan pelanggan serta mempengaruhi loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan, sehingga kepuasan pelanggan menjadi penentu perusahaan dalam mewujudkan pelanggan yang loyalitas terhadap perusahaan.

2. Objek penelitian pada penelitian terdahulu dilakukan di PT.AHM di kota Samarinda sedangkan penelitian ini menggunakan Objek Penelitian pada pelanggan dalam penggunaan jasa servis di PT.Alfa Scorpii-Sentral Yamaha,Medan.
3. Adapun tahun penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu dilakukan pada tahun 2016 di PT.AHM kota Samarinda yang merupakan sub dealer dari PT.AHM itu sendiri yang bernama Honda Star Motor.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL