

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern saat ini, perkembangan industri otomotif dengan berbagai variasi harga yang terjangkau membuat minat seseorang pada proses jual beli sepeda motor roda dua akan semakin mudah ditambah dengan adanya pembayaran lewat kartu kredit yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran melalui cicilan. Maka permasalahan di jalan raya juga akan meningkat seperti mungkin dapat menimbulkan kemacetan di jalan raya ketika ada pengendara yang mengalami kerusakan pada sepeda motornya. Untuk hal seperti itu secara tidak langsung konsumen membutuhkan sarana dan prasarana untuk memperbaiki atau sekalian merawat kendaraanya agar tetap layak dipakai sehingga keberadaan toko bengkel sangat dibutuhkan dimanapun dan kapanpun.

Perkembangan industri otomotif belum diimbangi dengan keberadaan toko bengkel untuk kendaraan ber-roda dua sehingga permasalahan dari sepeda motor juga akan semakin tinggi dan tidak menutup kemungkinan para pengguna jalan dapat terganggu. Antrian cukup panjang yang terjadi pada toko bengkel kendaraan ber-roda dua pada sejumlah toko bengkel masih minim dengan kualitas servisnya dalam memperbaiki sepeda motor konsumen, sehingga dapat mengganggu pengguna jalan karena tidak mendapatkan perbaikan kendaraan yang rusak dengan respon yang cepat sehingga toko bengkel menjadi padat konsumen hingga memakan bahu jalan. Belum lagi industri otomotif juga membutuhkan toko bengkel umum atau toko bengkel kendaraan ber-roda dua resmi yang mempunyai karyawan yang handal dalam memperbaiki sepeda motor pengguna, sekaligus konsumen dapat diberi kemudahan ketika kendaraanya bermasalah ditengah jalan jika keberadaan toko bengkel dapat ditemukan dengan mudah sampai diberbagai tempat, tidak menutup kemungkinan bahwa toko bengkel tersebut dapat diakui dan dicari oleh konsumen ketika kendaraannya rusak dilain hari, karena yang konsumen cari secara umum itu adalah mendapatkan kualitas servis yang memuaskan, harga yang bersahabat dengan lokasi yang dekat dengan tempat tinggal, ketika yang diharapkan konsumen sama sekali tidak bisa terpenuhi pada salah satu toko bengkel lain yang dikunjungi maka toko bengkel

tersebut tidak bisa mendapatkan kepercayaan dari konsumennya dan secara langsung toko bengkel itu tidak dapat memuaskan konsumennya dengan permintaan yang diharapkan dan akan berpaling pada toko bengkel lain yang dianggap akan memenuhi harapannya tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah istilah yang menggambarkan tingkat kepuasan yang dialami pelanggan ketika mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa yang dikeluarkan oleh produsen. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau sangat gembira [1]. Tingkat kepuasan pelanggan yang muncul setelah seorang pelanggan menggunakan produk atau mendapatkan layanan servis terhadap sepeda motornya akan berpengaruh dengan ekspektasi yang diharapkannya. Konsumen akan merasa puas ketika pelayanan servis yang diberikan sesuai terhadap kendala kerusakan yang terjadi pada sepeda motor konsumen dan memberitahu kepada karyawan kerusakan apa saja yang terjadi sehingga dapat diperbaiki secepatnya seperti ban bocor, ganti oli dan lainnya agar karyawan dapat segera mengganti dengan ban yang baru dan oli yang baru. Namun berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada beberapa pelanggan toko bengkel Murah Rezeki Stabat, Murah Rezeki Stabat adalah toko bengkel yang menjual segala macam sparepart dan sekaligus menyediakan jasa service untuk memperbaiki kendaraan roda dua yang bermasalah.

Murah Rezeki Stabat memiliki karyawan yang cukup banyak namun tidak semua karyawan handal dalam memperbaiki sebuah sepeda motor. Karyawan dihadapkan dengan konsumen yang ingin memperbaiki sepeda motornya dengan kerusakan dibagian mesin motor, karyawan memperbaiki kendaraan konsumen dan ditemukan beberapa komponen sparepart mesin yang dianggap harus segera diganti, namun konsumen hanya ingin disetel saja agar dapat kembali bisa digunakan, karyawan mengingatkan untuk diganti yang baru karena jika tidak, mesin akan semakin rusak dan tidak menutup kemungkinan mesin kendaraan akan mati ketika sedang digunakan di jalan, konsumen menolak dikarenakan biaya jasa untuk memperbaiki komponen sparepart mesin sangat tinggi dibandingkan hanya membeli sparepart mesin tanpa dipasang atau menggantinya sendiri.

Kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dari pelayanan atau servis yang diberikan maka pelanggan dapat memberikan nilai negatif dan memungkinkan pelanggan untuk tidak menggunakan jasa layanan kembali, jika hal tersebut terjadi kepada konsumen maka tidak menutup kemungkinan bahwa konsumen dapat menyebarkan hal negatif yang diterimanya kepada pelanggan yang lain. Yang akan mengakibatkan kualitas pelayanan bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat akan di ingat buruk dan tidak akan dicari oleh pelanggan baru. Karena kesediaan dalam merekomendasikan kepuasan yang dirasakan kepada orang lain akan menjadi tolak ukur yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika konsumen dibuat tidak puas dalam mendapatkan servis pelayanan ketika sepeda motornya sedang diperbaiki maka konsumen tidak akan berkunjung kembali untuk memperbaiki sepeda motornya pada toko bengkel tersebut serta berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan pelanggan lebih sering memberikan saran ketika diberikan formulir untuk mengisi keluhan dan saran pelanggan untuk bengkel tersebut agar lebih baik lagi kedepannya.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan [2]. Kualitas pelayanan juga merupakan suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk, manusia serta proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [1]. Dalam hal ini Kualitas Pelayanan menjadi syarat kelangsungan hidup bagi perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat baik untuk para pelanggannya. Hal yang paling penting dari perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah menerapkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dan bermanfaat ketika produk digunakan hingga sesuai dengan yang diharapkannya, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan seperti memberikan servis pelayanan yang cepat dalam memperbaiki kerusakan pada sepeda motor pelanggan sesuai dengan keluhan untuk mendapatkan perbaikan yang diharapkan. Hal tersebut belum ditemukan pada bengkel murah rezeki stabat yang masih membuat pelanggan antri panjang serta tempat duduk yang kurang, kipas angin yang minim diruang tunggu dan tidak ada nomor antrian untuk konsumen agar kendaraan mereka dapat diperbaiki karyawan sesuai dengan nomor antrian, agar dapat menghindari konsumen yang terakhir datang bisa duluan diperbaiki lebih dulu kendaraannya

sedangkan konsumen yang pertama datang dapat dilayani paling akhir. hal ini tentu saja dapat membuat pelanggan sangat kecewa, belum lagi jika terjadi pembudaknya pelanggan yang datang untuk memperbaiki sepeda motornya. Ini dapat membuat pelayanan akan semakin buruk dalam melayani konsumennya, jika antrian tidak terkendalikan maka dapat mempengaruhi penilaian buruk bagi bengkel sepeda motor murah rezeki stabat dari pengguna jalan yang melintas pada bengkel tersebut. Tidak hanya itu dalam melakukan pembayaran, Murah Rezeki Stabat hanya menggunakan uang tunai dan menggunakan mesin gesek kartu kredit.

Meskipun pembayaran bisa melalui mesin gesek kartu kredit, ada syarat agar dapat bisa melakukan pembayaran melalui mesin gesek kartu kredit seperti tidak menerima pembayaran dengan nominal transaksi kurang dari satu juta rupiah keatas dan hanya bisa bayar dengan menggunakan kartu kredit dengan minimal pembayaran diatas satu juta rupiah. Metode pembayaran dengan kartu kredit secara tidak langsung akan menimbulkan antrian yang panjang karena memakan waktu yang cukup lama sehingga konsumen lain yang ingin melakukan pembayaran dengan uang tunai akan terhambat dan dapat menghabiskan waktu mereka yang seharusnya sudah bisa merasakan sepeda motornya yang sudah diperbaiki dengan baik.

Penelitian sebelumnya memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [1]. Sedangkan penelitian lainnya menemukan hasil yang berbeda yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [3].

Selain Kualitas Pelayanan, yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan yaitu kebijakan penetapan harga. Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan, atas suatu produk atau jasa atau jumlah dan nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa [4]. Harga juga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut [5]. Harga adalah hal yang dapat dikendalikan dan menentukan diterima atau tidaknya suatu produk oleh konsumen. Harga yang diberikan oleh Murah Rezeki Stabat dapat dikatakan terjangkau diberbagai kalangan, seperti pada kalangan orang tua dan karyawan maupun masyarakat umum lainnya serta

harga yang diberikan oleh Murah Rezeki juga sesuai dengan keperluan mereka dalam mengganti sparepart sepeda motornya seperti sparepart mesin, batre mesin yang sering terjadi kerusakan, tapi pada kenyataannya harga untuk sparepart ban, dan ganti oli sepeda motor dapat dikatakan tidak terjangkau dan tidak sebanding bagi kalangan pelajar dan mahasiswa, karena harga yang dipatok oleh Murah Rezeki Stabat tidak sebanding dengan kualitas yang diberikan pada produk tersebut dan manfaat yang diharapkan dari produk tersebut juga tidak dapat memenuhi harapannya. Berikut daftar tabel harga service yang diberikan oleh Toko Bengkel Murah Rezeki Stabat.

Tabel 1. 1 Harga service yang diberikan oleh Toko Bengkel Murah Rezeki Stabat

Produk	Harga Service
Ganti Oli	35.000
Ganti Ban dalam	45.000
Ganti Batre	50.000
Service Mesin	60.000
Bongkar Mesin	75.000

Sumber : Murah Rezeki Stabat

Dari tabel 1,1, dapat dilihat bahwa toko bengkel Murah Rezeki Stabat mematok harga service untuk ganti oli dan ganti ban dalam lebih murah, karena harga jasa yang diberikan sesuai dengan tingkat kesulitan karyawan untuk mengatasinya dibandingkan harga service yang diberikan untuk ganti batre, service mesin dan bongkar mesin yang memakan waktu terlalu lama dan tingginya tingkat kesulitan dalam membongkar mesin sepeda motor tersebut untuk diatasi oleh karyawan sehingga harga jasa yang diberikan pun lebih tinggi juga.. Hal ini pula yang dapat membuat pelanggan merasakan jasa atau produk yang diberikan memiliki nilai jual yang sangat tinggi atau tidak. Pada oli dan ban dalam yang rusak, mereka tidak mematok harga yang tidak terlalu tinggi dikarenakan mereka menyesuaikan tingkat kesulitannya dalam memberikan harga. Namun perbaikan yang berhubungan dengan mesin, mereka memberikan harga yang lebih tinggi karena tingkat kesulitannya sangat tinggi juga sampai memakan waktu yang lama dalam perbaikannya. Pada peneliti sebelumnya, bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [4]. Sedangkan pada peneliti lainnya bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [6].

Setelah harga, lokasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi, yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan/dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis [7]. Lokasi juga dapat berpengaruh terhadap jumlah konsumen yang dapat digarapnya, makin jauh dari tempat penjual, konsumen makin enggan membeli karena biaya transportasi untuk mendatangi tempat penjual semakin mahal [8]. Bagi perusahaan lokasi dapat mempengaruhi pelanggan dari berbagai produk yang ditawarkan yang 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, tempat yang terjangkau meskipun letaknya tidak berada di tepi jalan, namun banyak pengguna sepeda motor yang sudah mengetahui lokasi dari bengkel tersebut yang letaknya berdekatan dengan pasar tradisional sehingga sangat mudah untuk dicari. Pelanggan lebih banyak menggunakan jasa bengkel sepeda motor sembari belanja di pasar tradisional tersebut. Pada peneliti sebelumnya, bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [8]. Sedangkan pada peneliti lainnya bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [9].

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh untuk penyusunan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sepeda Motor Murah Rezeki Stabat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan tersebut maka masalah yang akan diteliti dan diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat?
2. Bagaimanakah pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat?

3. Bagaimanakah pengaruh Lokasi terhadap kepuasan pelanggan bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat?
4. Bagaimanakah pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap kepuasan pelanggan bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang dikaji dalam penelitian ini maka Ruang Lingkup yang dikaji dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sepeda Motor Murah Rezeki Stabat”
Dengan pemilihan Variabel bebas:
X1: Kualitas Pelayanan
X2: Harga
X3: Lokasi
Dan variabel Terikat :
Y: Kepuasan Pelanggan
2. Objek penelitiannya Toko bengkel Murah Rezeki Stabat.
3. Periode pengamatan bulan oktober sd bulan desember 2020.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat.
4. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan pada bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dalam bidang pemasaran serta menjadi bahan masukan bagi

perusahaan dengan tujuan untuk menetapkan kebijakan-kebijakan perusahaan khususnya yang terkait dengan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi yang berpengaruh dengan Kepuasan Pelanggan pada toko bengkel Murah Rezeki Stabat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan yang positif bagi perusahaan yang bersangkutan serta perusahaan sejenisnya dalam menyelesaikan masalah yang dialami pada Toko Bengkel Murah Rezeki Stabat dalam mengambil kebijakan untuk menjalankan bisnisnya, khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi, sehingga Kepuasan Pelanggan toko bengkel Murah Rezeki Stabat tetap terjaga.

1.6 Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian sebelumnya : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi” [10].

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Variabel penelitian terdahulu menggunakan variabel Kualitas Pelayanan sebagai variabel (X1) dan Kepuasan Pelanggan sebagai (Y). sedangkan pada penelitian ini penulis menambahkan variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi sebagai variabel (X) dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel (Y). Alasan penulis menambahkan variabel tersebut dikarenakan Harga dan Lokasi bengkel Murah Rezeki Stabat memberikan Harga yang sedikit lebih tinggi serta Lokasi yang bertepatan dengan pasar tradisional sehingga tidak mengurangi minat pelanggan. harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Jadi harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan atau ditukarkan ke konsumen untuk mendapatkan atau memiliki suatu barang yang memiliki manfaat serta penggunaannya [11]. Lokasi yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan/dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis [9]. Hal

ini menjadi alasan peneliti menggunakan variabel Harga dan Lokasi untuk diteliti dalam penelitiannya.

2. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi, sedangkan penelitian ini melakukan penelitian di Bengkel sepeda motor Murah Rezeki Stabat.

