

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan penjualan sepeda motor dari produsen motor di Indonesia begitu pesat dan terus meningkat setiap tahunnya. Menurut data dari Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) total penjualan motor di tahun 2011 mencapai 8.043.535 unit, ini meningkat sekitar 8.71% dari tahun 2010 yaitu sekitar 7.398.664 unit.¹ Sepeda motor menjadi alat transportasi pilihan oleh sebagian masyarakat untuk menunjang aktivitasnya sehari-hari dan menjadi kebutuhan yang penting. Kondisi semacam ini memaksa perusahaan sepeda motor untuk melakukan strategi yang tepat untuk mempertahankan produk mereka di pasaran.

Salah satu perusahaan sepeda motor yang terbesar di Indonesia saat ini adalah YAMAHA. Karena jumlah pelanggan yang semakin banyak ditambah banyaknya pesaing yang berada di pasar yang sama, maka perusahaan perlu mengenal seperti apa kelebihan ataupun kekurangan produknya di pasaran dan apa yang menjadi keinginan konsumen dan semua itu dengan harapan perusahaan mampu memberikan pelayanan terbaik agar konsumen puas.

¹ <http://www.aisi.or.id> (diakses pada tanggal 31 Maret 2012, pukul 19.56 wib)

Menurut Kotler (2012) kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang di harapkan.² Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang memadai.

Konsep kualitas layanan (*service quality*) pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos lewat konsep *perceived service quality* dan model kualitas jasa total.³ Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas.

Dengan perkembangan jumlah pemakai sepeda motor yang semakin banyak, maka banyak juga muncul perusahaan-perusahaan pendukung, salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak dibidang jasa bengkel sepeda motor. Welly Motor merupakan sebuah perusahaan otomotif yang bergerak dalam bidang jasa Bengkel Motor. Welly Motor mempunyai lisensi resmi dari PT. Yamaha Motor Manufaktur Indonesia (YMMI) untuk membuka dan mengelola sebuah Bengkel Resmi Yamaha. Selain lisensi resmi, bengkel resmi ini juga

² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publising, 2007).p,350

³ *Ibid*.p,259

mempunyai alat-alat bengkel, *spare part* asli dan mekanik yang berlisensi dari YAMAHA yang tentu sangat berkualitas, sehingga pelanggan tidak perlu ragu untuk membawa sepeda motor mereka ke bengkel resmi ini.

Seorang pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain. Sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi tersebut yaitu mendapatkan pelanggan loyal yang sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya jika pelanggan tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain sehingga citra dan eksistensi perusahaan memburuk yang berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perusahaan. Untuk itu ada beberapa dimensi dari kualitas layanan yang perlu dikelola dengan baik oleh perusahaan.

Zeithamal, Berry dan Parasuraman (1990) dalam buku *Total Quality Management* karangan Fandy Tjiptono mengungkapkan lima dimensi kualitas layanan yang meliputi dimensi *tangible*, (atribut yang nampak), *reliability* (dapat diandalkan), *assurance* (kemampuan dipercaya), *emphaty* (kepedulian), dan *responsivenes* (daya tanggap).

Kelima dimensi inilah yang perlu diukur dalam penelitian yang bertujuan menilai kualitas pelayanan di Welly Motor.

Setelah melihat betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan bagi pelanggan, maka penulis tertarik untuk mengambil judul, **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WELLY MOTOR.”**

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diangkat diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Welly Motor?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Welly Motor.

Hasil pengujian dari penelitian ini maka dapat diambil manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Welly Motor.

b. Sebagai output penerapan ilmu tentang kepuasan pelanggan yang telah dipelajari di bangku kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Welly Motor dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar tercapainya sebuah kepuasan dan membantu manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Bagi Universitas

Dapat dijadikan arsip untuk kepentingan Universitas Negeri Jakarta.

4. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu menjadi suatu referensi atau perbandingan bagi pembaca yang akan melakukan penelitian.