

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Layanan sarana transportasi bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah bagaimana sebuah alat transportasi dapat membantu setiap aktivitas yang dilakukan masyarakat dalam melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan lebih cepat. Adanya kebutuhan tersebut mengakibatkan munculnya variasi mode transportasi dan perkembangan dunia otomotif pada umumnya. Semakin banyaknya usaha akan menimbulkan persaingan yang dapat memacu kreativitas dan inovasi bagi para pengusaha agar lebih bisa meningkatkan kualitas produk yang dikelolanya. Seiring dengan perkembangan dunia otomotif, bisnis usaha bengkel motor menjadi salah satu usaha yang menjanjikan. Hal ini dapat dilihat dari munculnya dari bengkel yang tersebar di tiap tempat yang memberikan pelayanan *service* kendaraan. Baik bengkel yang bersifat resmi maupun tidak resmi.

Keberhasilan usaha bengkel dimulai dari kemampuan dalam memberikan pelayanan berkualitas baik kepada konsumennya. Bengkel yang sukses adalah bengkel yang mempunyai daya saing. Dalam rangka memenangkan persaingan tersebut, bengkel harus memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui pelayanan jasa yang berkualitas. Keunggulan bengkel dapat diidentifikasi melalui kepuasan konsumennya. Untuk itulah secara tidak langsung konsumen juga membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya tersebut agar layak pakai, tidak kalah dengan produk baru dan dapat dijual dengan harga yang tinggi.

Salah satu bengkel yang ada di kota Padang yaitu Bengkel Worm Speed Shop. Bengkel Worm Speed Shop bertempat di Jl. Bandar Pulau Karam, Padang Barat. Bengkel Worm Speed Shop tidak hanya menjual berbagai macam spare part, aksesoris motor dan juga menawarkan jasa service motor dari berbagai merk. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan (Tjiptono, 2012). Selanjutnya menurut (Hansen & Mowen, 2006) kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kemudian kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2014). Dalam membangun kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna meyakinkan pelanggan bahwa bengkel Worm Speed Shop merupakan bengkel terbaik. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel 1.1 untuk perbandingan jumlah pelanggan.

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Pelanggan Worm Speed Shop dan Monchoz Speed Shop Padang Pada Tahun 2017

Bulan	Pelanggan Bengkel Worm Speed Shop	Pelanggan Monchoz Speed Shop
Agustus	655	720
September	532	594
Oktober	578	586
November	462	923
Desember	423	756

Sumber : Worm Speed Shop Padang dan Monchoz Speed Shop Padang

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan bahwa jumlah pelanggan di bengkel Worm Speed Shop cenderung menurun. Sedangkan pesaingnya yaitu Bengkel Monchoz Speed Shop mengalami fluktuasi. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Monchoz Speed Shop lebih baik daripada di Worm Speed Shop karena pelanggan di Monchoz Speed Shop masih terjadi peningkatan pelanggan pada bulan bulan tertentu. Selanjutnya ini dapat dilihat pada tabel 1.2 survei awal pada 30 responden bengkel Worm Speed Shop :

Tabel 1.2
Tabel Survei Awal Terhadap 30 orang Responden di Worm Speed Shop Padang

NO	PERNYATAAN	SETUJU	TIDAK SETUJU
1.	Kepuasan Pelanggan Saya merekomendasikan orang untuk berbelanja di Worm Speed Shop.	11	19
2.	Kualitas Pelayanan Pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel dapat memuaskan pelanggan.	11	19
3.	Harga Harga yang ditawarkan sesuai dengan jasa.	10	20
4.	Harga yang ditawarkan terjangkau.	12	18

Sumber: Worm Speed Shop

Di lihat pada tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa dari 30 responden masih banyak pelanggan belum menyatakan puas, hal ini dapat dilihat dari tabel survey awal dimana masih banyak responden yang menjawab tidak setuju pada item pernyataan pertama, dimana hal ini berarti responden kurang puas karena tidak akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di bengkel Worm Speed Shop. Tentu ini akan menjadi masalah yang besar jika di biarkan, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dan menjadi modal utama dalam sebuah bisnis. Maka dari itu bengkel Worm Speed Shop perlu memperbaiki kekurangan yang mengakibatkan kurang puasnya pelanggan agar bengkel Worm Speed Shop menjadi bengkel yang diminati dan akan selalu

direkomendasikan kepada orang lain serta selalu bisa memuaskan para pelanggannya.

Adapun beberapa faktor lain yang tidak memberikan kepuasan pelanggan berdasarkan dari jawaban survey awal, seperti masalah kualitas pelayanan yang kurang baik, yang tentunya ini bisa dirubah atau bahkan ditingkatkan agar pelanggan bisa menjadi puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari segi harga juga bisa dilihat masih banyak pelanggan yang merasa harga di bengkel Worm Speed Shop belum sesuai dengan jasa yang diberikan, hal ini tentu membuat pelanggan menjadi kurang puas, dan sebaiknya bengkel Worm Speed Shop bisa lebih menyesuaikan harga dengan jasa yang diberikan dan lebih terjangkau bagi pelanggannya. Dari keempat item pernyataan di atas, semua responden lebih banyak menjawab tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa masih banyak responden yang belum merasa puas, sehingga menghambat kepuasan dari pelanggan Worm Speed Shop Padang.

Kualitas merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Ini berarti badan usaha harus dapat memberikan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan akan merasa puas (Kotler & Armstrong, 2012).

Kemudian menurut (Tjiptono & Chandra, 2012) menyatakan bahwa kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Adapun kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta

ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Lupiyoadi, 2014).

Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya (Swastha, 2005).

Sedangkan menurut (Kotler & Amstrong, 2012) mendefinisikan harga sebagai jumlah uang yang dibebankan untuk produk atau jasa, atau keseluruhan nilai yang pelanggan tukarkan untuk memiliki atau menggunakan manfaat dari produk atau jasa. Dan harga mempunyai peran penting bagi perusahaan, karena harga mempunyai pengaruh terhadap kemampuan perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya (Kotler & Amstrong, 2012).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Worm Speed Shop Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan memilih bengkel Worm Speed Shop Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memilih bengkel Worm Speed Shop Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan memilih bengkel Worm Speed Shop Padang.
2. Untuk mengetahui Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memilih bengkel Worm Speed Shop Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademi

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak akademik yaitu, sebagai bahan perbandingan bagi penulis lain yang melakukan penelitian terhadap masalah dan ruang lingkup yang sama di masa mendatang.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan untuk lebih memahami tentang pengaruh kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan memilih bengkel Worm Speed Shop di Padang.