

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Hal ini menjadi suatu peluang usaha yang dapat dimanfaatkan untuk membuka jasa layanan *service motor*, Widodo,*dkk* (2018). Hal tersebut juga di dukung oleh penelitian Ahror,*dkk* (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memperoleh kepuasan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, (Tjiptono, 2001). Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada (Tjiptono & Chandra, 2011). Pernyataan tersebut di dukung oleh penelitian Khasanah,*dkk*

(2015) hasil membuktikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain faktor kualitas pelayanan dan fasilitas, kepuasan juga ditentukan oleh faktor lokasi. Lokasi menjadi faktor utama dari keberhasilan suatu penjualan suatu produk atau jasa. Jika perusahaan berhasil mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses kepasar (Tjiptono & Chandra, 2011). Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan (Swastha, 2010). Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan. Dalam penelitian Rachman (2014) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Honda Radja Motor salah satu bengkel yang bekerja sama dengan Honda. Honda Radja Motor diwajibkan mengutamakan service dari mobil yang bermerek Honda. Objek dalam penelitian ini adalah Honda Radja Motor beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 30, Rimbo Kaluang., Kota Padang. Honda Radja Motor melayani dari Senin sampai Sabtu dengan jam operasional dari jam 08.00 WIB sampai jam 17.00 WIB. Honda Radja Motor memiliki 10 karyawan dengan rincian 2 kasir, 2 costumer service dan 6 mekanik. Honda Radja Motor mampu melayani 4 sampai 8 mobil dalam sehari. Data mobil yang diperbaiki di Honda Radja Motor pada enam bulan terakhir di tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Mobil Yang Diperbaiki Dari Bulan Januari - Juni Tahun 2019

Bulan	Jumlah mobil yang di perbaiki (unit)
Januari	62
Februari	67
Maret	74
April	79
Mei	94
Juni	81
Total	457

Sumber data Radja Motor Kota Padang (2019)

Berdasarkan Table 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah mobil yang diperbaiki di bengkel Honda Radja Motor dari bulan Januari sampai bulan Juni sebanyak 457 mobil dengan rata-rata mobil yang diperbaiki perbulan sebesar 65 mobil perbulan.

Untuk memperkuat fenomena dalam latar belakang maka di lakukan survei awal terhadap responden yang berkunjung ke Honda Radja Motor. Hasil dari data survei awal dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2
Survei Awal Pada Pelanggan Honda Radja Motor

No	Pertanyaan	Jawaban		Persentase (%)	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
1	Pelayanan yang di berikan puas atau tidak	21	9	70	30
2	Kemudahan mendapatkan dan kejelasan informasi tentang <i>service</i> dan onderdil	22	8	73,33	26,67
3	Lokasi Honda Radja Motor mudah di jangkau	16	14	53,33	46,67
4	Fasilitas yang dimiliki Honda Radja Motor sesuai dengan keinginan pelanggan	17	13	56,66	43,34
5	Setelah saya menggunakan jasa Honda Radja Motor,saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa ini	19	11	63,33	36,67

Sumber : survei awal 2019

Dari Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa pada setiap butir pernyataan yang diajukan kepada konsumen yang telah menggunakan jasa Honda Radja Motor

rata-rata semua pernyataan mendapat hasil jawaban yang positif. Dimana pernyataan pelayanan yang diberikan Honda Radja Motor, Kemudahan mendapatkan dan kejelasan informasi tentang *service* dan onderdil, Lokasi Honda Radja Motor mudah di jangkau, Fasilitas yang dimiliki Honda Radja Motor sesuai dengan keinginan pelanggan dan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa Honda Radja Motor mendapatkan jawaban yang puas dari konsumen yang telah menggunakan jasa Honda Radja Motor.

Berdasarkan fenomena diatas serta pengertian dari beberapa teori yang dapat memberikan pandangan serta hasil yang berbeda-beda maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya ada beberapa masalah yang akan diteliti, antara lain :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Radja Motor Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Radja Motor Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Radja Motor Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk :

1. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Radja Motor Kota Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Radja Motor Kota Padang.
3. Untuk menganalisis Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Radja Motor Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan dalam melakukan penelitian bagi peneliti selanjutnya dan penelitian ini menambah pengetahuan penulis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Radja Motor Kota Padang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi Bengkel Radja Motor Kota Padang Sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi, Terutama dalam meningkatkan kepuasan Pelanggan