

BAB I

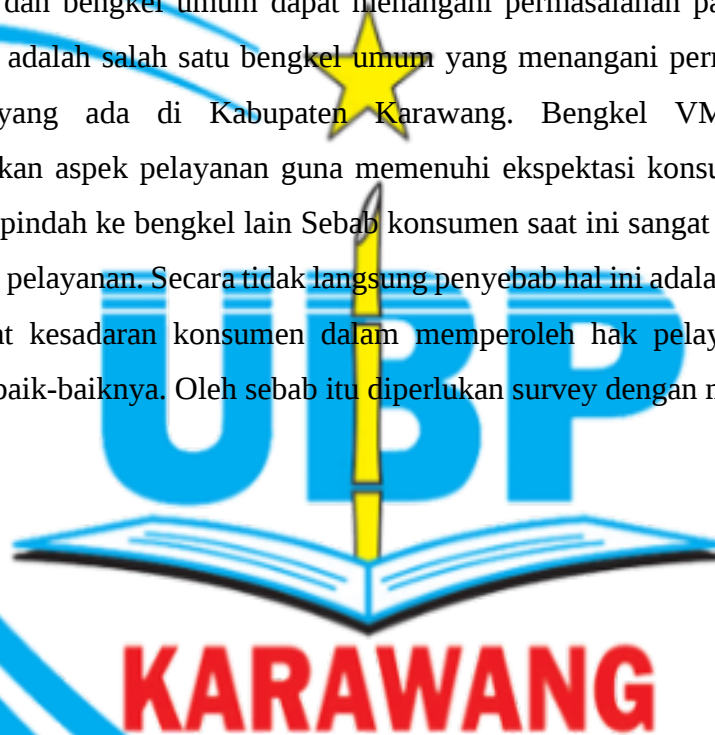
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

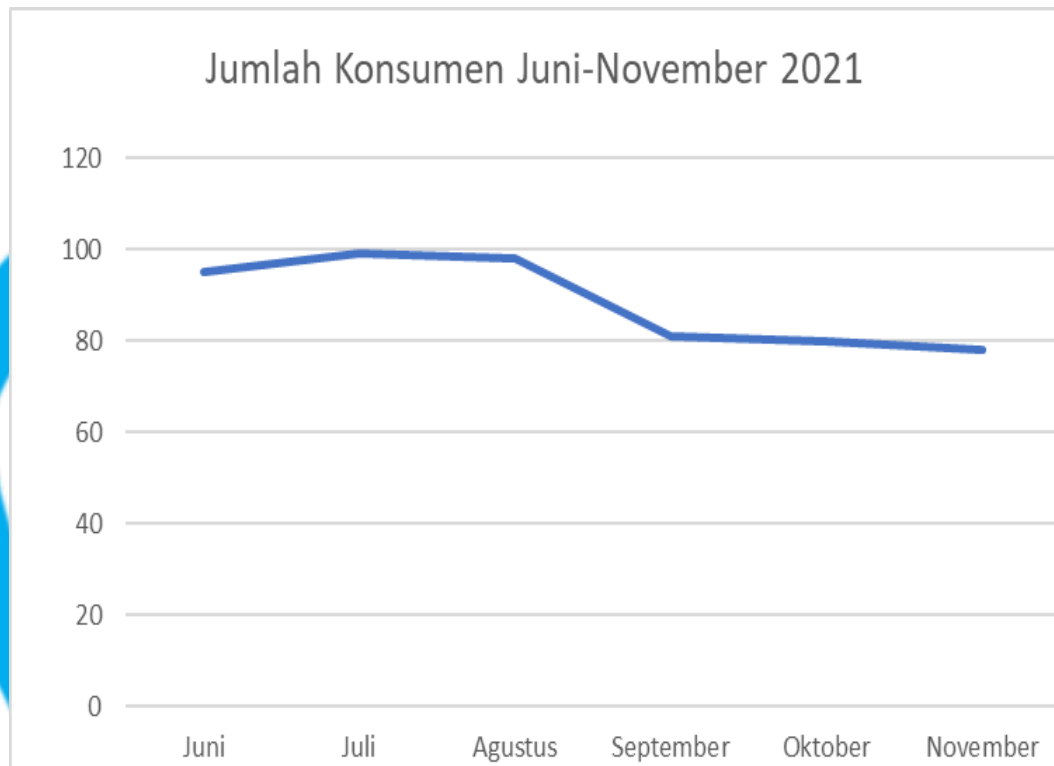
Bengkel merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak pada jasa & pelayanan. Kepuasan konsumen adalah bagian penting yang harus diperhatikan pada usaha jasa dan pelayanan. Secara tidak langsung dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor memiliki dampak pada peningkatan jumlah penyedia jasa perbaikan kendaraan/bengkel. Konsumen membutuhkan fasilitas bengkel yang dapat memperbaiki kendaraannya sehingga kendaraan tersebut tetap layak dipakai. Banyaknya penyedia jasa perbengkelan membuat persaingan semakin ketat untuk mendapatkan konsumen. Oleh sebab itu, tidak heran jika semakin banyak tempat perbaikan sepeda motor bermunculan dan semakin kompetitif guna mendapatkan konsumen (Sari dkk., 2017).

Pada upaya peningkatan kualitas, strategi pemasaran yang dapat digunakan adalah dengan memenuhi keinginan konsumen. Demi menciptakan kualitas layanan yang diharapkan, bengkel tersebut harus mampu menawarkan kualitas pelayanan yang dapat dirasakan dan diterima langsung oleh konsumen sesuai atau melebihi apa yang diharapkan. Bagi konsumen semakin tinggi kualitas pelayanan yang didapat, konsumen akan semakin puas. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada kehidupan manusia secara tidak langsung telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik, dalam hal ini yang termasuk adalah usaha di bidang bengkel yang berkembang sangat pesat, baik secara kualitas maupun kuantitas. Saat ini disetiap jalan raya dan wilayah perkampungan semakin banyak pengusaha yang menyediakan jasa perbaikan sepeda motor. Semakin banyak pengusaha pada bidang perbaikan sepeda motor membuat persaingan yang ketat antara pengusaha bengkel. Dengan semakin tingginya persaingan, setiap pengusaha bengkel dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan kepuasan konsumen.

Vespa merupakan kendaraan yang berasal dari Italia, meskipun berasal dari Italia vespa sangat tidak asing bagi masyarakat Kabupaten Karawang. Hal ini dikarenakan Indonesia merupakan negara kedua dengan pengguna Vespa paling banyak setelah negara asalnya. Vespa *Matic* hadir dengan mengusung berbagai teknologi terbaru dari mesin hingga kelistrikannya. Hal ini yang membuat tidak semua mekanik dan bengkel umum dapat menangani permasalahan pada Vespa *matic* ini. VMK adalah salah satu bengkel umum yang menangani permasalahan Vespa *Matic* yang ada di Kabupaten Karawang. Bengkel VMK harus mempertimbangkan aspek pelayanan guna memenuhi ekspektasi konsumen agar konsumen tidak pindah ke bengkel lain. Sebab konsumen saat ini sangat jeli dalam memilih kualitas pelayanan. Secara tidak langsung penyebab hal ini adalah semakin tingginya tingkat kesadaran konsumen dalam memperoleh hak pelayanan dan fasilitas yang sebaik-baiknya. Oleh sebab itu diperlukan survey dengan melakukan



penyebaran kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen bengkel yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.



Gambar 1.1 Konsumen Bengkel VMK Juni-November 2021

Berdasarkan observasi serta wawancara yang peneliti lakukan pada periode Juni 2021 – November 2021 terdapat beberapa keluhan terkait pelayanan dan fasilitas. Mengingat sangat pentingnya kepuasan bagi konsumen, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL VMK DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas oleh peneliti, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan dan tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan di bengkel VMK?
2. Apa prioritas perbaikan pada tingkat pelayanan di bengkel VMK?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel VMK?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini oleh peneliti yaitu untuk menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan yang ada di bengkel VMK.

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan tingkat harapan terhadap pelayanan di bengkel VMK.
2. Mengetahui tingkat pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki di bengkel VMK.
3. Memberikan usulan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel VMK.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya penelitian tugas akhir bagi seluruh pihak yang terlibat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, memberikan informasi dan referensi untuk perbaikan pelayanan terhadap konsumen.
2. Bagi pembaca, memberikan pemahaman mengenai penerapan *servqual* dan *importance analysis performance* untuk dapat menyelesaikan permasalahan terkait kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Agar mencegah penyelesaian masalah menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan, maka adapun batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Penelitian berfokus pada kualitas pelayanan.