

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara berkembang dengan jumlah populasi penduduk terbanyak ke-empat di dunia. Padatnya penduduk di Indonesia berbanding lurus dengan jumlah kendaraan pribadi yang digunakan. Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia telah mencapai 60 juta unit pada tahun 2017. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2017 adalah sebesar 6.000.000 unit. Hal ini dikarenakan masyarakat yang cenderung menggunakan kendaraan bermotor untuk melakukan aktivitas sehari-harinya. Kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor yang semakin tinggi menyebabkan meningkatnya industri otomotif di Indonesia.



Gambar 1.1

Pertumbuhan sepeda motor 10 tahun terakhir

Sumber: AISI 2017

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan pertumbuhan sepeda motor di Indonesia selama 10 tahun. Data ini menunjukkan pertumbuhan sepeda motor di Indonesia mengalami peningkatan tiap tahun yang signifikan. Tingginya pertumbuhan sepeda motor memberikan implikasi terhadap tingginya permintaan akan perawatan rutin terhadap sepeda motor itu sendiri. Hal ini kemudian berdampak pada peningkatan sektor penyedia barang dan jasa yang bergerak di bidang perawatan kendaraan. Permintaan akan perawatan kendaraan yang berdampak pada peningkatan penyedia barang dan jasa yang bergerak di bidang perawatan kendaraan terus meningkat. Peningkatan yang terjadi menimbulkan

adanya kompetisi antara masing - masing pelaku usaha yang bergerak di bidang perawatan kendaraan, sehingga menjadi acuan bagi setiap pelaku usaha tersebut untuk menunjukkan keunggulan kompetitifnya dengan tujuan untuk merebut market dari sektor penyedia barang dan jasa yang bergerak di bidang perawatan kendaraan. Keunggulan kompetitif merupakan kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber daya suatu pelaku usaha untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan pelaku usaha lain pada industri atau pasar yang sama. Untuk mencapai keunggulan kompetitif, tujuan utama pelaku usaha harus berorientasi pada kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha memberikan dampak positif pada kepuasan konsumen sehingga menghasilkan loyalitas dari pelanggan tersebut.

Tjiptono (2008) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Produk dan layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen sehingga dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan pelaku usaha untuk mengetahui dengan seksama harapan pelanggan.

Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Amstrong (2014) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Pelaku usaha dituntut untuk memberikan penawaran dan pelayanan yang terbaik guna mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Agar konsumen menjadi loyal, perlu dilakukan perubahan diantaranya dalam hal ketersediaan sumber daya manusia, mutu layanan, maupun lingkungan yang bersih dan nyaman.

Loyalitas pelanggan menurut Oliver (1997) dalam Cheng dan Rashid (2013) merupakan komitmen yang kuat untuk melakukan banyak pembelian berulang dari produk yang dipilih atau menggunakan layanan secara konsisten di masa depan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, akan kembali datang untuk menikmati jasa tersebut lalu tidak menutup kemungkinan akan mempromosikan perusahaan tersebut kepada rekan-rekannya.

Hal ini berlaku juga untuk setiap pelaku usaha pada industri otomotif terkhususnya pada sektor penyedia barang dan jasa yang bergerak di bidang perawatan kendaraan. Bengkel AHASS levita motor batujaya merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak pada sektor penyedia barang dan jasa yang bergerak di bidang perawatan kendaraan. Bengkel AHASS adalah bengkel motor resmi sepeda motor Honda yang memiliki lambang H2 untuk melakukan 4 perawatan sepeda motor Honda dan pelayanan *after sales servis* di Indonesia, serta melayani pembelian spare part motor Honda atau suku cadang asli Honda. Upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan yang diberikan AHASS terdiri dari beberapa layanan yang ditawarkan. Bentuk layanan yang ditawarkan AHASS terdiri dari *Booking Service* (layanan yang dapat dipesan sesuai dengan waktu yang diinginkan konsumen), *Pit Express* (servis bebas antri dan cepat untuk konsumen yang membutuhkan penggantian oli/part tertentu), *Service Visit* (layanan AHASS datang mengunjungi konsumen baik di rumah maupun di kantor) dan *Reminder Service* (layanan pengingat konsumen untuk jadwal servis berikutnya lewat SMS dan/atau telephon).

Bengkel AHASS sendiri memiliki banyak cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia yang aktif beroperasi. Hal ini menunjukkan konsistensi dari layanan yang diberikan oleh AHASS untuk pemenuhan harapan pelanggan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan data dari Astra Honda (2019) menunjukkan jumlah bengkel resmi sepeda motor Honda di Indonesia sebanyak 2254 unit. Daerah Batujaya sendiri memiliki 1 bengkel AHASS dimana untuk daerah Kabupaten karawang memiliki lebih dari satu bengkel AHASS. Proses pembinaan dan pengawasan tetap dilakukan oleh main dealer baik dalam hal manajemen perbengkelan, kualitas pelayanan hingga kebersihan. Selain itu, pembekalan pelatihan mekanik juga dilakukan guna meningkatkan skill dan kualitas serta untuk memahami lebih jauh tentang sepeda motor Honda. Hal ini berlaku juga pada Bengkel AHASS Levita Motor yang merupakan bengkel resmi Honda cabang Batujaya Bengkel AHASS Levita Motor terletak di Jalan Raya Batujaya karawang. Bengkel AHASS levita motor bertujuan untuk menyediakan jasa layanan perawatan kendaraan dan penjualan spare part sepeda motor Honda. Jasa layanan perawatan kendaraan merupakan standar kualitas layanan yang

diterapkan berdasarkan mekanisme operasional dari main dealer. Di sisi lain, kondisi psikologis pelanggan di daerah Batujaya secara umum cenderung tidak memperhatikan standar operasional yang diterapkan, namun frekuensi pelanggan yang datang untuk melakukan perawatan kendaraan cenderung menurun.

No	Tahun	Pelanggan
1	2016	3.710
2	2017	3.570
3	2018	3.600
4	2019	3.100
5	2020	3.089
	Jumlah	17.069

Table 1.1

Data Pelanggan AHASS Levita Motor

Sumber : AHASS Levita Motor

Berdasarkan data dari Table 1.1 menunjukkan bahwa adanya fluktuasi jumlah pelanggan yang melakukan perawatan, namun pertumbuhan jumlah pelanggan menunjukkan trend yang positif. Hal ini menjadi indikator penyebab peningkatan frekuensi pelanggan yang datang untuk melakukan perawatan kendaraan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh Bengkel AHASS Levita Motor atau tidak, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan dari pelanggan itu sendiri



Gambar 1.2

Kualitas Layanan AHASS Levita Motor

Sumber : AHASS Levita Motor

Gambar di atas merupakan dimensi kualitas layanan yang diberikan oleh Bengkel AHASS Levita Motor. Bentuk layanan tersebut diberikan dengan tujuan untuk menstimulus tingkat kepuasan dari konsumen. Tingkat kepuasan yang diberikan oleh konsumen tidak hanya berdasarkan kualitas yang diberikan. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya faktor lain yang mempengaruhi berupa perspektif dari konsumen. Perspektif konsumen cenderung beranggapan bahwa kualitas layanan bukan menjadi indikator utama dalam mengambil keputusan untuk melakukan perawatan kendaraan di Bengkel AHASS Levita Motor



Gambar 1.3

Sertifikat Mekanik AHASS Levita motor, Ketersediaan alat Perawatan

Sumber : AHAS Levita Motor

Bukan hanya itu saja AHASS levita motor sendiri memiliki mekanik yang dibidang sudah menguasai di bidang mekanik atau skill nya sudah di atas rata-rata dan mekanik di AHASS sendiri sudah memiliki Sertifikat sebagai mekanik yang teruji selain itu setiap barang atau alat yang di gunakan mekanik AHASS levita motor sendiri sudah terbilang sangat lengkap dan karena itu setiap orang yang melakukan perawatan motor banyak yang ke AHASS levita motor, selain itu AHASS levita motor terdapat garansi setiap pembelian *sperpart*, harga perbaikannya sendiri di AHASS levita motor itu relatif murah dan terjangkau sehingga setiap pemilik motor tidak terlalu dalam membayar perawatan motor nya sendiri selain beberapa ulasan di atas AHASS levita motor sendiri terdapat ruang tunggu yang sangat nyaman untuk menunggu kendaraan yang sedang dalam perawatan oleh mekanik selain itu AHASS levita motor sendiri memiliki ruang tunggu yang

luas dan ruang perawatan yang luas, sedangkan ruang tunggu memiliki luas 3x5 meter sedangkan ruangan perawatan nya memiliki luas 5x9 meter. Oleh karena tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh konsumen dan akan berdampak pada tingkat loyalitas konsumen terhadap Bengkel AHASS Levita Motor.

Dari fenomena ini, bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan namun tidak semua kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada, dan hal ini di perkuat dengan adanya *Research Gap* dari 2 variable independen (kualitas layanan dan kepuasan konsumen) yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu sebagai berikut.

Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang di teliti oleh (Septiadi santoso, 2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, hal ini bertentangan dengan hasil penelitian (Isti wahyuni, 2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sedangkan Kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan yang di teliti oleh (Wahyu agung waluyo,2014) berpendapat bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian (Nokma aditya nugroho, 2016) yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel AHASS Levita Motor di Kecamatan Batujaya Kab. Karawang”



Gambar 1.4

Ruang tunggu AHASS, Ketersediaan Sparepart

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu:

1. Masih terbatas jumlah karyawan sehingga tidak dapat di selesaikan sehingga pelayanan di AHASS levita motor sedikit lambat.
2. Pelanggan belum merasa puas karena harus antri lama saat akan dilayani
3. Berdasarkan survei awal yang penulis lakukan kepada AHASS Levita motor untuk meningkatkan loyalitas pelanggan maka AHASS levita motor sendiri harus meningkatkan Loyalitas pelanggan nya.
4. Persaingan harga perawatan yang membuat konsumen sering tidak melakukan perawatannya di AHASS Levita motor
5. Masih kurangnya *sparepart* yang di jual di AHASS Levita motor
6. Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, sehingga AHASS levita motor harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen, karena kualitas pelayanan dapat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan

1.3 Batasan Masalah

Penulis menyadari bahwa adanya berbagai macam pengaruh yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di AHASS Levita Motor Batujaya. Tetapi agar masalah tidak meluas, penulis membatasinya sehingga hanya membahas kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Responden dari penelitian ini adalah konsumen AHASS Levita Motor yang berada di Kec. Batujaya.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka muncul beberapa pertanyaan berkaitan kualitas layanan, kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, dan dalam penelitian ini di rumuskan menjadi beberapa butir masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan di AHASS Levita Motor Batujaya
2. Bagaimana kepuasan konsumen di AHASS Levita Motor Batujaya
3. Bagaimana Tingkat loyalitas pelanggan di AHASS levita motor Batujaya
4. Apakah ada pengaruh Parsial kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di AHASS Levita motor Batujaya

5. Apakah ada pengaruh parsial antara kepuasan konsumen terhadap Loyalitas pelanggan di AHASS Levita motor Batujaya
6. Bagaimana pengaruh simultan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di AHASS Levita Motor Batujaya

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian menyangkut kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan di Bengkel AHASS Levita Motor
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Bengkel AHASS Levita Motor.
3. Untuk Mengetahui loyalitas pelanggan di Bengkel AHASS Levita Motor.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan di AHASS levita motor
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh parsial antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di AHASS Levita motor batujaya.
6. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di AHASS Levita motor Batujaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat di gunakan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada agar menjadi lebih baik sehingga meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan.

1.6.2 Bagi Universitas

Adanya penelitian ini di harapkan sebagai bahan refrensi tambahan bagi penelitian ilmiah yang akan datang lainnya yang akan menambah koleksi kepustakaan di lingkungan universitas buana perjuangan karawang (UBP) .

1.6.3 **Bagi Peneliti**

Dalam penelitian ini diharap peneliti dapat menerapkan ilmu dan kemampuan yang di peroleh selama proses perkuliahan dan menjadi kesempatan peneliti dalam mengetahui permasalahan perusahaan secara langsung.

