

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Keadaan perekonomian saat ini telah mengalami perubahan yang mengakibatkan segala kegiatan yang ada diarahkan untuk menghadapi era globalisasi. Hal tersebut tentunya membuat perusahaan-perusahaan yang ada dituntut untuk dapat bersaing secara global pula, para pesaing perusahaan tidak hanya berasal dari dalam negeri tetapi juga dari luar negeri. Dengan keadaan tersebut persaingan antar perusahaan akan semakin ketat dan perusahaan akan membuat suatu strategi bisnis yang dapat membantu dalam persaingan ketat tersebut agar perusahaan dapat tetap eksis dan mencapai tujuannya. Selain itu, perusahaan juga berusaha untuk tetap mempertahankan pelanggannya dan menambah konsumennya.

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan pengguna jasa terhadap mutu jasa maka menjadikan suatu keharusan agar perusahaan dapat unggul dalam persaingan. Apalagi harapan pengguna jasa terus berubah, baik karena perubahan yang terjadi pada lingkungan, teknologi, komunikasi, maupun pengalaman yang dimiliki. Dengan demikian, maka kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen.

Pada saat ini banyak sekali bermunculan usaha-usaha pemberian jasa, dimana para pemberi jasa tersebut berusaha untuk dapat memberikan pelayanan

terbaik untuk memberikan kepuasan bagi konsumen pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Hal tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan yang cukup ketat antar perusahaan pemberi jasa sehingga mendorong perusahaan untuk meningkatkan pelayanan jasanya. Selain itu, industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang tumbuh dengan sangat pesat, bukan karena usaha jasa tumbuh dari jenis jasa yang sudah lama ada, tetapi disebabkan pula dengan munculnya jenis jasa baru, sebagai akibat dari tuntutan kompleksitas teknologi. Perusahaan jasa yang juga mengalami persaingan yang cukup ketat adalah perusahaan jasa pemeliharaan dan perbaikan kendaraan bermotor.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pemeliharaan dan perbaikan kendaraan bermotor ini adalah Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang. Kualitas pelayanan penting bagi Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang karena akan berpengaruh pada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Selain itu, semakin berkembang suatu perusahaan maka peningkatan ke arah kualitas juga diperlukan dan kualitas jasa sangat diperlukan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap kepuasan dan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan dengan perusahaan jasa lainnya. Hal itu disebabkan karena kualitas layanan jasa dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan kepuasan yang bisa menarik banyak konsumen, yang pada akhirnya nanti dapat menjadi seorang pelanggan. Dan untuk mewujudkan serta mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal (Fandy Tjiptono, "Prinsip-prinsip TQS", 1997, Penerbit Andi Jogja, hal. 128-129);

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.
3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Dari hal-hal yang telah dipaparkan tadi maka diperlukan penelitian tentang kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, sehingga penulis mencoba untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan pada bengkel mobil. Dalam penelitian ini penulis mencoba melakukan penelitian mengenai ***“Analisis Pengaruh Kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan di bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang”***.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang coba dirumuskan dari latar belakang yang telah dipaparkan tadi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang ?
2. Apakah ada pengaruh antara dimensi kualitas layanan jasa secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan ?
3. Dimensi kualitas layanan jasa apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini yang menjadi batasan masalah adalah konsumen yang pernah merasakan pelayanan Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang.

Sedangkan dimensi yang akan dianalisis adalah :

1. *Kehandalan (Reliability)*

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat.

2. *Daya Tanggap (Responsivity)*

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan untuk menyediakan pelayanan dengan segera.

3. *Jaminan (Assurance)*

Kemampuan karyawan untuk mendapatkan kepercayaan dan menampilkan keyakinan.

4. *Empati (Empathy)*

Komunikasi yang baik dan pemahaman benar terhadap keinginan konsumen, atau bersikap simpatik dan ramah tidak arogan menghargai kepada pelanggan.

5. *Nyata (Tangible)*

Adanya fasilitas fisik, peralatan, personel yang memadai dan materi materi lain yang mendukung.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa pelanggan Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara dimensi kualitas layanan jasa secara bersama –sama terhadap kepuasan pelanggan.

3. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang
  - Memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan pelayanan dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
  - Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan oleh petugas.
2. Bagi Penulis
  - Melatih dalam menyusun penelitian dan untuk menambah pengetahuan penulis.
  - Mendapatkan pengalaman baru dan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk dipadukan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh penulis.
  - Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia , Jogjakarta.
3. Bagi Pihak Lain
  - Merupakan landasan atau bahan informasi untuk penelitian-penelitian di waktu yang akan datang.