

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia usaha di Indonesia dewasa ini demikian pesatnya dengan nampak terlihat kemajuan di segala bidang, terutama dalam bidang teknologi. Hal ini mengakibatkan berdirinya usaha-usaha yang berhubungan dengan teknologi tersebut, salah satu diantaranya adalah usaha dibidang jasa bengkel. Bidang jasa bengkel merupakan salah satu kebutuhan penting dalam masyarakat dalam merawat dan memperbaiki sepeda motor. Kondisi yang demikian menjadikan persaingan yang cukup kompetitif dalam dunia jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor, sehingga perusahaan dituntut untuk melakukan perbaikan terus menerus atas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat tercapai.

Sebagai konsumen yang dihadapkan pada berbagai pilihan pemeliharaan dan perbaikan sepeda motor dinilai cukup membingungkan. Disatu sisi konsumen ingin menggunakan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor sebagaimana yang direkomendasikan pabrik agar dapat mengurangi berbagai resiko dan disisi lain konsumen ingin mempercayakan perawatan dan perbaikan sepeda motornya pada penyedia jasa yang tidak resmi dengan berbagai faktor

yang menjadi pertimbangan, seperti faktor ekonomis, sosial dan faktor-faktor lainnya.

Salah satu yang menawarkan jasa pemeliharaan dan perbaikan sepeda motor adalah Bengkel Honda PT. Astra International Tbk - Honda Cabang Yogyakarta yang memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pemilik sepeda motor dengan merk Honda. Bengkel Honda PT. Astra International merupakan bengkel yang berada dalam naungan dealer resmi sebagai bengkel resmi yang direkomendasikan pabrik. Bengkel resmi tersebut senantiasa memberikan pelayanan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor dengan merk Honda dari berbagai tipe.

Bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta menawarkan pelayanan dalam hal perawatan dan perbaikan sepeda motor Honda dengan fasilitas bengkel yang lengkap dan menggunakan teknologi yang canggih serta ditangani oleh mekanik-mekanik handal sehingga pelanggan merasa aman serta terjamin dalam mempercayakan perawatan dan perbaikan sepeda motor miliknya.

Dengan adanya bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta, diharapkan akan memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen akan mempercayakan perawatan dan perbaikan sepeda motor nya. Untuk mencapai tujuannya bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan cara

meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar dapat sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

Setiap konsumen mempunyai perilaku yang berbeda antara satu dengan yang lainnya dalam proses pembelian suatu barang atau jasa. Salah satu penyebabnya adalah perbedaan karakteristik konsumen tersebut. Karakteristik konsumen dapat diklasifikasikan berdasarkan demografi, yaitu: kategori usia, pendidikan, gender, pekerjaan, dan juga penghasilan.

Dengan mengetahui karakteristik konsumennya, produsen dapat menjadikan hal ini sebagai acuan untuk menetapkan strategi dan kebijakan sesuai dengan segmen yang ditujunya. Dengan demikian, produsen akan lebih berhasil dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan target pasarnya sesuai dengan harapan dan dapat memuaskan mereka.

Engel [1994] menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Jadi, jika konsumen merasa puas ia akan memperlihatkan peluang yang lebih besar untuk menggunakan kembali jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta ketika membutuhkan jasa serupa dimasa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka menarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

**“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PEMILIK SEPEDA MOTOR HONDA DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN JASA BENGKEL PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk – HONDA CABANG YOGYAKARTA“.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Melihat latar belakang masalah diatas maka pokok masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana kepuasan konsumen pemilik sepeda motor Honda setelah menerima jasa di bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta?
2. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen pemilik sepeda motor Honda di bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan karakteristik konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan secara keseluruhan yang dirasakan konsumen pemilik sepeda motor Honda setelah menerima pelayanan jasa di bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

2. Untuk menjelaskan ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan konsumen pemilik sepeda motor Honda yang menggunakan jasa di bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan karakteristik konsumen.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan mengetahui pemecahan masalah, maka akan diperoleh beberapa manfaat, antara lain:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui kepuasan atau ketidakpuasan konsumen, hal ini bias dijadikan acuan dalam merancang dan mengimplementasikan strategi dan kegiatan-kegiatan pemasaran yang cocok demi kemajuan perusahaan serta sebagai pendukung upaya peningkatan mutu pelayanan yang diberikan sekaligus untuk meningkatkan daya saing.
2. Hasil penelitian ini bagi masyarakat dapat dijadikan pedoman dalam mempertimbangkan keputusan untuk menggunakan jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor Honda pada bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.
3. Untuk menambah wawasan kepada mahasiswa mengenai kepuasan konsumen.