

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju ini sangatlah mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi yang sangat berpengaruh dan sangat menunjang kegiatan sehari-hari. Berbagai macam sarana transportasipun semakin banyak bermunculan seiring perkembangan jaman. Dimulai dari transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Transportasi daratlah yang paling banyak peminatnya karena lebih terjangkau oleh masyarakat luas. Ada pula berbagai macam transportasi darat, namun yang paling banyak peminatnya di Indonesia adalah kendaraan sepeda motor. Alasannya cukup sederhana, sepeda motor dinilai memiliki harga yang relatif terjangkau oleh masyarakat luas dan apabila kita melihat karakteristik jalanan di Indonesia yang notabennya tidak semaju negara lain dan masih banyak daerah yang belum mendapatkan akses jalan yang memadai maka sepeda motor adalah salah satu transportasi yang sangat cocok karena bisa menjangkau daerah-daerah terpencil sekalipun.

Transportasi menjadi salah satu kebutuhan primer bagi masyarakat pada era globalisasi ini. Karena seperti yang kita ketahui, transportasi sangat membantu dalam hal mobilitas masyarakat. Banyak sekali profesi atau pekerjaan yang sangat membutuhkan transportasi khususnya sepeda motor. Bahkan adapula profesi atau pekerjaan yang menggantungkan pada sepeda motor seperti tukang ojek. Dilihat dari fungsinya membuat masyarakat tidak

bisa lepas dari transportasi khususnya sepeda motor. Hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah pengguna motor di Indonesia yang tumbuh pesat. Dengan pesatnya peningkatan penggunaan sepeda motor sebagai sarana transportasi sehari-hari, masyarakat sangat membutuhkan kendaraan bermotor yang nyaman, berkualitas serta enak dipandang. Dalam menunjang itu semua dibutuhkan berbagai macam perawatan kendaraan bermotor agar terjaga kualitasnya dan terhindar dari kerusakan-kerusakan yang akan di alami. Begitu pula ketika kendaraan bermotor sewaktu-waktu mengalami kendala yang tidak di inginkan maka dibutuhkan perbaikan.

Melihat kemungkinan-kemungkinan tersebut, maka peluang usaha dalam bidang perbaikan motor sangat terbuka luas. Banyak pelaku usaha yang memberikan berbagai macam pelayanan dalam perbaikan ataupun perawatan motor. Usaha service motor sangat menjanjikan di zaman yang semakin maju ini. Hal ini di pengaruhi oleh pemakaian kendaraan bermotor yang terus meningkat pesat. Maka sangat dibutuhkan keberadaan bengkel service motor diberbagai daerah karena mayoritas masyarakat Indonesia menggunakan sepeda motor. Melihat banyaknya usaha bengkel motor yang mermunculan membuat persaingan antar para pemilik bengkel motor semakin meningkat. Dalam hal ini, para pemilik usaha bengkel diupayakan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mendapatkan loyalitas pelanggan yang menjadikan faktor utama dalam mendorong keberhasilan usaha untuk mempengaruhi peningkatan keuntungan pada suatu perusahaan bengkel. Sebaliknya, apabila loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan menurun, maka dapat berakibat

pada berkurangnya pendapatan dan kunjungan pelanggan pada perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan keyakinan seseorang akan perbandingan servis antara yang diharapkan dengan yang diterima seorang pelanggan serta memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan (Shaikh *et al.*, 2011). Dalam meningkatkan kualitas layanan pemilik badan usaha harus lebih kreatif agar dapat bersaing dengan pelaku usaha yang lain. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu badan usaha adalah dengan meningkatkan kualitas layanan. Apabila pemilik usaha bengkel motor sudah meningkatkan kualitas layanan, maka para pelanggan akan merasa puas dan akan terjalin ikatan emosional antara pelanggan serta pemilik usaha bengkel motor, dan ikatan emosional ini biasa disebut dengan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan sangat dibutuhkan dan menjadi salah satu faktor yang sangat menunjang suatu badan usaha tersebut. Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut (Olson, 1993:108), (Dalam Sukmawati, 2011, hal. 25). Loyalitas sendiri ialah salah satu hal yang tidak dapat dibeli oleh uang dan suatu hal yang bersifat emosional. Ada beberapa faktor dalam mendapatkan loyalitas seseorang. Salah satu cara mendapatkan loyalitas adalah dengan cara meningkatkan kualitas layanan.

Suatu produk atau jasa perusahaan diharapkan mampu menggambarkan loyalitas pelanggan dengan cara memberikan kualitas layanan yang terbaik

sehingga pelanggan enggan beralih ke perusahaan lain yang menawarkan produk atau jasa yang sejenis. Sarana untuk mewujudkan loyalitas pelanggan sendiri terus berevolusi seiring dengan meningkatnya ekspektasi konsumen dan realita pasar yang terus menerus berubah akibat adanya persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis.

Salah satu bengkel motor yang ada di Lamongan khususnya di daerah Paciran yang cukup besar adalah bengkel Bintang Sembilan Motor. Meskipun dapat dibilang bengkel yang cukup besar di wilayah Paciran, Lamongan bengkel Bintang Sembilan Motor masih memiliki beberapa kekurangan yang sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Namun, ketatnya persaingan yang terjadi antara pemilik bengkel tidak menghambat kemajuannya dan mampu bertahan serta mengungguli bengkel-bengkel lainnya. Bengkel Bintang Sembilan Motor ini selalu melakukan evaluasi dan terus membenahi bengkel tersebut agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Hal ini dilakukan agar dapat menarik pelanggan dan mendapatkan kepercayaan dari para pelanggan.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Bengkel Bintang Sembilan Motor  
Lamongan Bulan Agustus 2019 – Februari 2020**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>	<b>Job Return</b>
Januari	580	15
Februari	400	18
Maret	500	13
April	530	15
Mei	604	22
Juli	590	14
Juni	345	10
Agustus	321	9
September	678	23
Oktober	351	21
November	300	5
Desember	209	7
Januari	320	10
Februari	550	3
<b>Total</b>	<b>6.278</b>	<b>185</b>

*Sumber data : Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan.*

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan di Bengkel Bintang Sembilan Motor terbilang cukup banyak bila dibandingkan dengan bengkel-bengkel di daerah Paciran . Bisa disimpulkan bahwa pemilik Bengkel Sembilan Motor menggunakan strategi pemasaran yang cukup efektif agar pelanggan melakukan servis secara berulang di bengkel tersebut. Akan tetapi sikap pelanggan tersebut tidak menjamin bahwa perusahaan telah memberikan kualitas layanan yang terbaik, terbukti dengan adanya pelanggan yang komplain (*job return*).

Bengkel motor ini memiliki beberapa kekurangan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bengkel tersebut, diantaranya dari segi kebersihan

yang kurang terawatt yang mengakibatkan ketidak nyamanan pelanggan. Disisi lain dari ketidak sesuaian apa yang diinginkan konsumen, kecepatan dalam melayani pelanggan, sopan santun karyawan menjadi salah satu hal yang menyebabkan kualitas pelayanan bengkel tersebut kurang maksimal. Hal ini lah yang menjadi tantangan Bengkel Bintang Sembilan Motor untuk memberikan pelayanan terbaik demi meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan meneliti seberapa pentingnya kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan yang mempengaruhi keuntungan usaha, maka peneliti berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diajukan diatas, maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan dan pengalaman secara praktik di bidang pemasaran khususnya mengenai teoritik tentang kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

### **2. Bagi Perusahaan**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan informasi dan pemahaman yang lebih spesifik dan berguna bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dengan tujuan agar pihak Bengkel Bintang Sembilan Motor Lamongan dapat mempertahankan dan meningkatkan keuntungan dengan menerapkan konsep ini. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan agar kualitas layanan yang diberikan oleh Bengkel Bintang Sembilan Motor semakin meningkat dan mendapatkan keuntungan yang besar dimasa mendatang.

### **3. Bagi Universitas**

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di masa yang akan datang.