

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang sangat vital, karena dengan memiliki dan menggunakan sepeda motor dapat mendukung kebutuhan aktifitas manusia. Selain itu sepeda motor lebih mudah dan praktis dibanding dengan alat transportasi lainnya untuk mendukung segala aktifitas manusia.

Salah satu jenis sepeda motor yang berkembang pesat adalah sepeda motor ber CC besar atau biasanya disebut MOGE (motor gede) khususnya pada motor Kawasaki. PT. Kawasaki Indonesia merupakan anak cabang dari industri yang ada di Jepang. Salah satu produk yang dibuat adalah motor Kawasaki 250 cc. namun menurut Sudrajat Tommy tahun 2016, peneliti ini telah meneliti pengaruh keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional terhadap keluhan melalui emosi positif. akhir- akhir ini terdapat keluhan pelanggan antara lain: penanganan bengkel kurang cepat, tidak lengkapnya suku cadang, keterlambatan kedatangan motor yang telah dibeli pelanggan dengan menggunakan medel struktural. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, maka penelitian ini melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan motor Kawasaki 250 cc di Surabaya dengan metode *Servqual* dan *Triz*.

Metode *Servqual* yang digunakan untuk penelitian ini karena mudah dipahami, mempunyai instrumen yang jelas untuk melakukan pengukuran, dapat menilai kualitas jasa perusahaan sesuai dengan persepsi konsumen dan dapat

mengetahui harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Pada metode *Servqual* dapat melakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi *Servqual* yang mana dimensi berupa *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Nilai *Servqual* dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada masing-masing variabel, baik pada variabel persepsi maupun variabel harapan yang didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen. Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai *Servqual* dari pelayanan penyedia jasa. Kemudian dilakukan usulan perbaikan dengan metode *TRIZ*. Metode *TRIZ* adalah sebuah metode kreatif yang dapat digambarkan sebagai suatu proses pemecahan masalah terstruktur dengan integrasi dari serangkaian penyelesaian masalah.

Dalam kasus ini, Kawasaki harus memperhatikan kepuasan pelanggan yang sudah menggunakan produk Kawasaki 250 cc guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang sudah dicapai. Karena berfokus pada pelanggan yang sudah menggunakan produk maka, sesuai dari teori *service quality* tersebut, melalui *tangible*, *reability*, *responsi*, *jaminan* dan *empaty* dan cara pemecahan masalah menjadi orientasi utama yang perlu diperhatikan Kawasaki dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan di deler Kawasaki di Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pengguna motor Kawasaki 250 cc di Surabaya dan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah pada pembahasan tingkat kepuasan pasien, maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di Surabaya.
2. Penelitian dilakukan pada pemakai motor Kawasaki 250 cc.
3. Responden yang digunakan sebagai sumber penelitian adalah responden yang pernah memakai motor Kawasaki 250 cc.
4. Penelitian pengambilan data mulai bulan 23 September sampai data cukup.
5. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan terhadap servis center kawasaki.

1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan dan bersikap jujur menjawab setiap pertanyaan yang diberikan melalui kuisioner.
2. Responden pernah memakai motor Kawasaki 250 cc di Surabaya.
3. Para konsumen dianggap sudah mengenal dengan baik produk Kawasaki 250 cc di Surabaya.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pemakai motor Kawasaki 250 cc di Surabaya.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Umum.

Mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan peningkatan terhadap pemakai motor Kawasaki 250 cc di Surabaya, sehingga kepuasan konsumen dapat di tingkatkan. Mengetahui hasil kuisioner dengan metode *SERVQUAL* DAN *TRIZ* Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna motor Kawasaki di Surabaya melalui kuesioner yang disebarakan melalui kuisisioner.

2. Bagi Peneliti

Hasil penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan yang sejenis dan memperluas wawasan bagi peneliti.

3. Bagi Universitas

Penyusunan tugas akhir ini merupakan latihan dalam menerapkan sebagian kemampuan teoritis yang diperoleh dibangku kuliah serta literatur-literatur yang telah penulis baca guna menambah pengetahuan tentang keadaan pemakai motor Kawasaki 250 cc beserta permasalahannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan memahami pembahasannya, maka tugas akhir ini secara sistematika adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori kepuasan pelanggan, skala likert, metode *serqual*, dan *Triz*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi perusahaan motor Kawasaki.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN