

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti saat ini membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan. Analisis kepuasan pelanggan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta mengatasi berbagai keluhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan.

Bengkel Abadi Motor adalah salah satu penyedia jasa pelayanan *service* kendaraan bermotor yang berada di daerah Kauman Mojoagung, yang mana bertujuan memberikan performa kendaraan bermotor agar selalu seperti baru. Selain itu, disini juga melayani jual beli motor bekas dan menyediakan *spare part* baru maupun bekas. Letak cabang bengkel ini tidak jauh dari tempat pusat, yaitu berada di daerah Pekunden Mojoagung. Kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan Bengkel Abadi Motor bisa terjadi kapan saja. Hal ini menjadikan Bengkel Abadi Motor harus mempunyai cara untuk meningkatkan kualitas

pelayanan jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa.

Berdasarkan angket yang telah disebar pada pelanggan Bengkel Abadi Motor diketahui beberapa faktor yang membuat kepuasan pelanggan menurun. Pertama, Kepuasan pelanggan menurun sebesar 66,67% yang disebabkan oleh fasilitas umum yang kurang memadai (toilet, ruang tunggu, parkir) sehingga konsumen merasa kurang nyaman dan kurang puas dengan fasilitas yang disediakan. Kedua, Kepuasan pelanggan menurun sebesar 56,67% yang disebabkan oleh kurang puasnya jaminan garansi hasil service yang diberikan sehingga konsumen melakukan perbaikan ulang dengan melakukan pembayaran. Ketiga, Kepuasan pelanggan menurun sebesar 50% yang disebabkan oleh kurang puasnya jaminan kualitas sparepart dan oli yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak cocok dengan pilihan yang diberikan bengkel motor.

Adanya hal tersebut, maka diperlukan penelitian menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui faktor yang dianggap paling mempengaruhi atau yang paling memicu penurunan kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui faktor ini maka dapat ditentukan permasalahan yang menjadikan kepuasan pelanggan menurun. sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Bengkel Abadi Motor Mojoagung tersebut dan atribut apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian terkait kepuasan pelanggan dengan menjadikan Bengkel Abadi Motor sebagai lokasi penelitian.

Jadi, penulis menentukan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ABADI MOTOR MOJOAGUNG MENGGUNAKAN METODE PGCV”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yang akan diselesaikan yaitu :

“Bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) di Bengkel Abadi Motor?”

1.3 Batasan Masalah

Dalam mencapai tujuan dan pembahasan penelitian yang terstruktur, maka ada batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Proses pengambilan data kuesioner dilakukan secara offline dengan menyebarkan lembar kuesioner pada 30 pelanggan yang datang di Bengkel Abadi Motor.
2. Operasional Bengkel Abadi Motor berjalan normal saat dilakukan penelitian.
3. Penelitian hanya dilakukan pada bagian *Service* Motor dan Ganti Oli dan *Sparepart* saja.

1.4 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner dengan jujur.
2. Tidak ada perubahan waktu kegiatan pada saat melakukan penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk menentukan menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode Potential Gain in Customer Value.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat teoritis dan praktis dari hasil penelitian ini antara lain meliputi:

1. Teoritis

Memberikan referensi bagi penulis lain untuk digunakan sebagai tambahan dan pertimbangan dalam penelitian berikutnya dan menambah pengetahuan tentang peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value*.

2. Praktis

Dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan sehingga pelanggan di Bengkel Abadi Motor mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai harapan.

1.7 Sistematika Penulisan

Uraian sistematika penulisan ini untuk mempermudah pemahaman atas materi dan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini. Sistematika penulisan diuraikan secara garis besar dari masing-masing bab dalam lima pokok bahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pengantar untuk pembaca mengenai latar belakang penelitian dan juga uraian tentang tujuan, manfaat penelitian, perumusan masalah, batasan, asumsi serta sistematikan penulisan dari awal sampai akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori studi kepustakaan yang dapat digunakan sebagai acuan teori dan landasan dasar dari permasalahan yang ada, yaitu mengenai kepuasan pelanggan dengan metode *Potential Gain In Customer Value*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah pemecahan masalah, lokasi pencarian data, metode pengambilan dan pengolahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang cara penyelesaian permasalahan penelitian sampai hasil yang didapatkan setelah dilakukan pemecahan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini dan juga saran yang diberikan kepada perusahaan yang diharapkan dapat menjadi usulan atau solusi Bengkel Abadi Motor Mojoagung.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN