

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini berkembang dengan sangat pesat dan tidak dapat dihindari dalam kehidupan. Inovasi baru telah banyak lahir untuk memberikan manfaat dan kemudahan untuk kehidupan manusia, dan sudah banyak yang telah menikmati hasil inovasi-inovasi teknologi baru tersebut. Salah satunya adalah teknologi dalam bidang transportasi, Akan tetapi masih sangat banyak masyarakat yang masih belum bisa menggunakan teknologi transportasi tersebut contohnya adalah untuk mengemudi transportasi roda empat atau biasa disebut mobil.

Padahal saat ini kemampuan untuk mengemudikan mobil sering diperlukan bahkan terkadang menjadi syarat untuk mendapatkan pekerjaan. Jika seseorang bisa mengendarai mobil, maka seseorang mempunyai nilai lebih. Oleh dari itu banyak peluang bisnis untuk mendirikan lembaga pelatihan kursus mengemudi dengan tujuan agar dapat membantu masyarakat dalam belajar mengemudikan kendaraan roda empat, Tetapi dalam bisnis tersebut memiliki banyak pesaing bisnis dibidang yang sama sehingga persaingan menjadi semakin ketat, hal tersebut memaksa pada Lembaga untuk memunculkan ide-ide baru dan pelayanan yang lebih unggul agar dapat bersaing dengan lawan bisnisnya.

Agar dapat unggul dalam persaingan bisnis, para pelaku usaha juga harus dapat menghasilkan keunggulan- keunggulan yang tidak dapat diberikan oleh para pesaingnya. Misalnya dalam segi keunggulan pelayanan yang diberikan dan harga yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan agar dapat menarik minat konsumen, Berikut merupakan daftar kursus mengemudi di kota Gresik:

Tabel 1.1. Daftar Usaha Kursus Mengemudi Kota Gresik

No.	Tempat Kursus	Alamat
1.	Kursus Mengemudi Berlian Manual dan Matic	Jl. Dr. Soetomo Gg. V No.28, Kesemen, Tlogopatut, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111.
2.	Kursus Mengemudi Bagoes	Jl. Brotonegoro Barat No.2, Karanggondang, Yosowilangun, Kec. Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61151.
3.	Kursus Mengemudi Expert	Jl. Simpang Terminal, Setingi, Randuagung, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61121
4.	KURSUS MERDEKA MENGEMUDI	Jalan Arif Rahman Hakim Stand Pasar Senggol Blok B-1, Pekauman, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 6112.
5.	Kursus Mengemudi Hasko	Jl. Kyai H. Syafi'i No.8a, Suci, Pongangan, Kec. Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61151
6.	Alif Kursus Mengemudi	Jl. Raya Cerme Lor No.3, Cerme Lor, Kec. Cerme, Kab. Gresik, Jawa Timur 61171.
7.	Kursus Mengemudi Luna	Pondok Permata, Suci, Jl. Ruby IX No.48, Kramatandap, Tebalo, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61151
8.	Kursus Mengemudi Mawar	Jl. Raya Bringkang, Warek, Bringkang, Kec. Menganti, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61174

Sumber: Hasil Survey 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat, bahwa di kota Gresik terdapat banyak lembaga kursus mengemudi. Bahkan dari Lembaga kursus mengemudi di atas memiliki beberapa kantor cabang contohnya adalah kursus mengemudi merdeka dan kursus mengemudi mawar yang menyebar di kota Gresik, maka salah satu cara agar dapat memenangkan persaingan maka harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Kualitas pelayanan adalah faktor utama untuk penentu tingkat kepuasan yang Dirasakan oleh konsumen setelah melakukan transaksi suatu jasa. Baik buruk pelayanan yang akan diterima akan sangat mempengaruhi konsumen untuk dapat menjadi pelanggan tetap atau tidak. Pelayanan yang dapat membuat pelanggan puas adalah pelayanan yang baik, ramah, dan nyaman agar pelanggan merasa puas apa yang mereka peroleh. Dengan adanya pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan yang diterima dari jasa yang telah terjual. Karyawan kursus mengemudi Alif apabila mampu memberikan pelayanan yang baik maka

pelanggan tersebut merasa puas. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau pelayanan yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam melayani maupun memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Faktor lokasi juga berpengaruh terhadap keputusan yang diambil konsumen untuk membeli suatu produk. Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan. Faktor lokasi yang baik adalah relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda (Swastha 2008). Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha, termasuk usaha kursus mengemudi mobil. Sebelum seseorang memutuskan untuk memilih tempat kursus mana yang sesuai dengan keinginan mereka, mereka juga akan mempertimbangkan lokasi. Sebagian besar orang lebih memilih lokasi yang strategis, dekat dari rumah atau di pusat keramaian.

Pemilihan perusahaan ini dengan mempertimbangan bahwa bisnis tersebut sangat memiliki peluang, di masa seperti saat ini dimana gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk sehingga mereka membutuhkan bantuan sebuah jasa kursus mengemudi mobil guna membantu mereka yang ingin bisa mengendarai mobil secara efektif dan efisien.

Karena dengan hanya 5-7 kali pertemuan, peserta kursus mengemudi dapat dapat mengemudi dengan lancar serta tidak perlu khawatir apabila terjadi kerusakan pada mobil yang dipakai saat berlangsungnya kursus mengemudi, karena kerusakan sepenuhnya telah ditanggung oleh penyedia kursus.

Kursus mengemudi Alif ini adalah tempat kursus yang cukup dikenal oleh warga Gresik. Tempat kursus yang mengawali bisnis hanya dengan satu armada, lalu berkembang menjadi 7 armada ini walaupun penyedia jasa ini bukan yang pertama ada di Gresik, tetapi kursus mengemudi Alif dapat bersaing dengan usaha sejenis dikarenakan dari segi harga yang terjangkau dan pelayanan yang diberikan juga cukup memuaskan. Berikut ini tabel yang berisi jumlah peserta kursus mengemudi Alif Periode Juni 2021 – Desember 2021.

**Tabel 1.2. Jumlah siswa kursus mengemudi Alif priode Juni 2021-
Desember 2021.**

Bulan	Tahun	Jumlah Siswa	Perubahan	Presentase
Juni	2021	172		
Juli	2021	166	-6	-3%
Agustus	2021	170	4	2%
September	2021	178	8	5%
November	2021	172	-6	-3%
Desember	2021	165	-7	-4%

Sumber: Data kursus mengemudi Alif.

Berdasarkan tabel di atas kita ketahui jumlah siswa kursus mengemudi Alif mengalami fluktuatif disetiap bulannya. Pada bulan Juli terjadi penurunan jumlah siswa sebesar -3% (6 siswa). Kemudian pada bulan september naik menjadi 2% (4 siswa). Pada bulan Oktober terjadi kenaikan jumlah siswa sebesar 5% (8 siswa). Di bulan November terjadi penurunan jumlah siswa sebesar -3% (6 siswa). Bulan Desember terjadi penurunan sebesar 4% (7 siswa) Menurut pengelola jumlah penurunan siswa pada kursus mengemudi Alif dikarenakan

semakin banyaknya usaha kursus mengemudi mobil yang bermunculan di kota Gresik.

Oleh karena itu pengelola harus dapat mengevaluasi faktor apakah yang menjadi permasalahan agar kursus mengemudi Alif tetap dapat bersaing walaupun banyak bermunculan usaha di bidang sejenis. Berdasarkan dengan pengamatan serta wawancara dengan pengelola, faktor kualitas pelayanan, harga serta lokasi perlu dipertimbangkan untuk diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Kursus Mengemudi Alif”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dengan gambaran latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya terlihat bahwa permasalahan utama yang dihadapi oleh Kursus mengemudi Alif adalah berfluktuasinya jumlah siswa setiap bulannya. maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan jasa pada kursus mengemudi Alif?
2. Apakah lokasi berpengaruh pada kepuasan pelanggan jasa pada kursus mengemudi Alif?
3. Apakah harga yang telah ditetapkan berpengaruh pada kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif?
4. Apakah kualitas pelayanan, lokasi dan, harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif.
2. Mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif.
3. Mengetahui penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif.
4. Mengetahui apakah kualitas pelayanan, lokasi, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa kursus mengemudi Alif.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi peneliti

Dari penelitian ini di harapkan memberi wawasan mengenai manfaat pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa

2. Bagi perusahaan

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan terutama mengenai kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca serta dapat digunakan untuk bahan penelitian selanjutnya.