

BAB I

PENDAHULUAN

Bab 1 pendahuluan membahas latar belakang mengapa dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan-batasan masalah serta asumsi-asumsi dan sistematika penelusian.

1.1 Latar Belakang

perkembangan dunia bisnis di indonesia memang tegah sangat berkembang, tidak haya usaa atau bisnis dibidang jasa. Salah satu bisnis yang paling mudah untuk dilakukan adalah bisnis retail (usaha kecil) mulai dari toko rumahan, *sparepart*, *supermarket* dan *online store*.

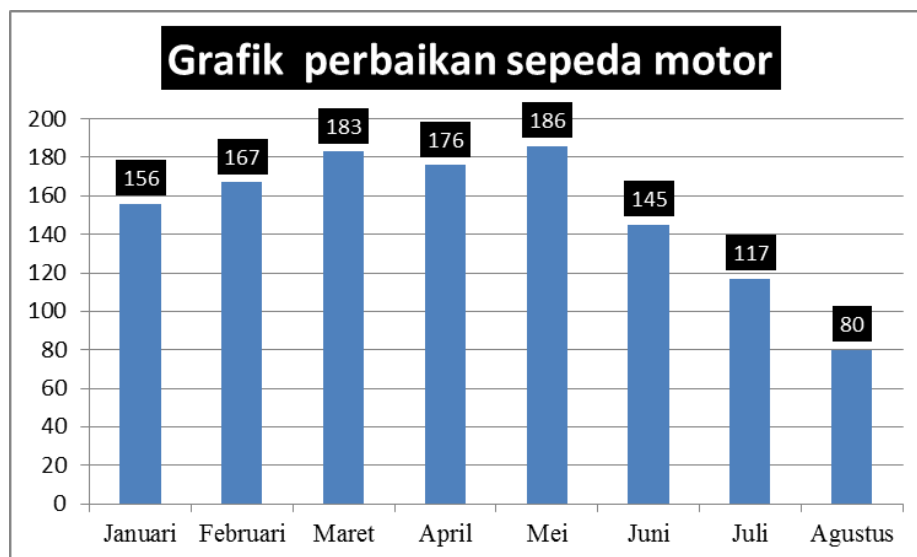
Perkembangan bengkel memang sangat pesat sehingga mudah ditemui diberbagai tempat atau lokasi, dari mulai kota besar hingga kota kecil. Tidak jarang dalam satu wilayah terdapat satu bengkel yang tentu saja memicu terjadinya persaingan bisnis yang akan memaksa pihak manajemen atau pegelola mengadu strategi dalam merebut pasar pelanggan, seperti menyediakan barang yang lebih berkualitas, bervariasi dan lengkap.

Secara sederhana *retail* dapat diartikan sebagai kegiatan jual beli barang atau jasa secara langsung kepada konsumen. (Menurut Kotler, 2000) mendefinisikan retail yang dilakukan dalam menjual barang atau jasa kepada konsumen untuk penggunaan pribadi dan bukan untuk kegiatan bisnis. Sebagaimana dalam konsep pemasaran yang berorientasi pada konsumen, bengkel tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

Strategi kepuasan pelanggan akan berpengaruh dengan strategi pemasaran yang baik. (Kotler dan Keller, 2008) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan apa yang dirasakan (kerja) dengan apa yang diharapkan (ekspektasi). Pelanggan yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh suatu produk atau jasa akan sangat besar kemungkinan untuk menjadi pelanggan yang tetap dalam waktu yang lama.

Berdasarkan latar belakang diatas betapa pentingnya kualitas jasa dalam menentukan kepuasan pelanggan, maka penenliti tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Bengkel Anugerah Indah Motor di Wilayah Jrengik Sampang)”

Bengkel Anugerah Indah Motor merupakan salah satu bengkel yang berada di Daerah Desa Kotah, Kecamatan Jrengik, Kabupaten Sampang, Madura. Keberadaannya dapat membantu masyarakat sekitar didalam memenuhi kebutuhan jasa perbaikan sepeda motor. Berbagai upaya dan strategi dilakukan untuk memberikan dan meningkatkan kepuasan bagi konsumen, seperti dengan memberikan kupon undian dan promosi untuk jasa perbaikan dengan nominal tertentu. Berikut ini merupakan data jumlah pengunjung perbaikan sepeda motor Begkel Anugerah Indah Motor selama 8 bulan terakhir terhitung sejak januari 2020 sampai Agustus 2020.



Gambar 1.1 Grafik Perbaikan Sepeda Motor

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui jumlah perbaikan sepeda motor setiap bulannya, dimana pada bulan Januari terdapat perbaikan sebanyak 156, kemudian mengalami peningkatan pada bulan Februari dengan sebanyak 167, dan kembali mengalami peningkatan pada bulan maret dengan jumlah sebanyak 183 perbaikan sepeda motor. Sementara pada bulan April mengalami penurunan menjadi 176, dan puncaknya terdapat pada bulan mei mengalami peningkatan

terbesar dengan jumlah sebanyak 186 perbaikan. Pada beberapa bulan selanjutnya terus mengalami penurunan jumlah dari bulan Juni dengan 145, Juli 117 dan mengalami titik terendah pada bulan Agustus dengan jumlah 80. Hal tersebut melatar belakangi penelitian ini untuk mengetahui apa sebenarnya yang menjadi faktor utama kepuasan pelanggan dalam memperbaiki sepeda motor dengan menggunakan analisis regresi logistik. Pada penelitian ini penulis akan meneliti mengenai pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti membuat perumusan masalah yang akan dikemukakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh dari harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Anugerah Indah Motor ?
2. Faktor apakah yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Anugerah Indah Motor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masala yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan penelitian yang bisa dicapai dari penilitia adalah :

1. Menegtahui adanya suatu pengaruh dari harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Anugerah Indah Motor.
2. Mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel Anugerah Indah Motor.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi kepada pihak Bengkel Anugerah Indah Motor mengenai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel.
2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi pihak bengkel utnuk melakukan perbaikan demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pada pelanggan sehingga berdampak positif bagi pihak bengkel Anugerah Indah Motor.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah untuk mempersempit lingkup penelitian agar tidak menimbulkan masalah baru, dan penyimpangan sasaran. Maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Asumsi-Asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan yaitu, Peneliti tidak membahas perhitungan biaya operasional dalam penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan pada skripsi ini dengan gambaran sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian yang diteliti, batasan masalah yang diteliti, asumsi yang digunakan penelitian serta menjelaskan sistematika penulisan dari penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan tentang pengertian atau landasan teori-teori dan sumber-sumber yang digunakan untuk referensi dalam penyelesaian tugas akhir. Sumber yang digunakan pada bab ini dapat dipertanggungjawabkan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang alur proses penelitian dari awal sampai akhir.

BAB IV PENGOLAHAN DATA

Bab IV menjelaskan tentang gambaran umum bengkel Anugerah Indah Motor dan tahapan pengolahan data serta hasil penelitian dari skripsi ini, mulai dari pengumpulan data sampai dengan penyelesaiannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V kesimpulan dan saran menjelaskan tentang hasil yang diperoleh pada BAB IV, setelah kesimpulan maka saran yang berisi tentang penelitian selanjutnya.