

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jumlah distribusi sepeda motor di Indonesia berdasarkan situs web AISI (Asosiasi Industri Sepedamotor Indonesia) per-Desember 2019 sebanyak 6,487,460 unit untuk distribusi domestik. Terbanyak diraih oleh sepeda motor pabrikan Honda dengan jumlah 4.910.688 unit yang didistribusikan ke dealer-dealer seluruh Indonesia. Tingginya pembeli sepeda motor salah satu pabrikan Jepang ini juga diikuti dengan tingginya layanan pemeliharaan motor tersebut. Dealer sepeda motor pabrikan ini memberikan jenis layanan pemeliharaan motor resmi di AHASS (Astra Honda Authorized Service Station). AHASS harus dapat menjamin kualitas pelayanan demi memberikan kualitas produk terbaik bagi pelanggannya.

Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang ditentukan oleh pelanggan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan (Lupiyoadi, 2014). Sedangkan pelayanan adalah jasa atau layanan yang diberikan kepada konsumen dalam hubungan dengan produk tertentu (Alma, 2011).

Anugrah Jaya Sumenep merupakan sebuah dealer Honda yang bertempat di Kabupaten Sumenep. Dealer ini memiliki AHASS dengan pelanggan dalam jumlah besar, sehingga pelanggan harus mengantri apabila melakukan perawatan motor di bengkel ini.

Antrian merupakan suatu kejadian yang terjadi akibat kelebihan input. Proses antrian merupakan contoh nyata proses *poisson* yang banyak terjadi pada berbagai fasilitas pelayanan. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrian jika belum dapat dilayani, kemudian seorang pelanggan akan meninggalkan sarana pelayanan tersebut setelah selesai pelayanan (Taha, 2004).

Hampir semua model antrian menggunakan asumsi bahwa pelanggan yang datang adalah pelanggan yang sabar. Pelanggan yang sabar adalah orang yang mau menunggu dalam antrian sampai mereka dilayani dan tidak berpindah antrian. Sayangnya, dalam kehidupan ini orang-orang biasanya menolak dan keluar dari

antrian. Pelanggan dapat menolak untuk mengantri karena kualitas antrian yang buruk, sehingga terlalu lama menunggu giliran.

Antrian memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh baik pula pada kepuasan pelanggan, begitu pula sebaliknya. Hal ini mendasari penulis untuk melakukan penelitian terkait **Pengaruh Kualitas Pelayanan Antrian dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Anugrah Jaya Sumenep.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, didapatkan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Apakah kualitas pelayanan antrian pada AHASS Anugrah Jaya Sumenep berpengaruh secara simultan pada kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan antrian pada AHASS Anugrah Jaya Sumenep berpengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut tujuan penelitian yang ingin dicapai:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan antrian pada AHASS Anugrah Jaya Sumenep berpengaruh secara simultan pada kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan antrian pada AHASS Anugrah Jaya Sumenep berpengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian yang akan dilakukan:

1. Menambah wawasan penulis pribadi.
2. Menambah wawasan bagi dealer motor di Anugrah Jaya Sumenep untuk meningkatkan proses pelayanan dan kinerja perusahaan.
3. Sebagai acuan bagi dealer motor di Anugrah Jaya Sumenep dalam meningkatkan proses pelayanan dan kinerja.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi pengambilan data hanya di satu tempat yaitu di dealer motor Anugrah Jaya Sumenep.
2. Sampel yang diambil yaitu pelanggan dari dealer motor Anugrah Jaya Sumenep.
3. Peneliti hanya meneliti tentang kepuasan pelanggan di dealer motor Anugrah Jaya Sumenep.

1.6 Asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan pada saat penelitian dilakukan sebagai berikut:

1. Peneliti tidak membahas perhitungan biaya operasional yang dihabiskan pada penelitian ini.
2. Pelanggan yang datang di dealer motor Anugrah Jaya Sumenep pada saat pengambilan data diasumsikan sama sebagai pelanggan dealer motor di Anugrah Jaya Sumenep.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II Tinjauan Pustaka membahas tentang teori-teori dan sumber-sumber yang digunakan untuk referensi penulisan tugas akhir. Sumber yang digunakan pada bab II diambil dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III Metode Penelitian membahas metode yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV Hasil dan Pembahasan membahas tentang data dan hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Pengujian dilakukan berdasarkan metode yang ada pada Bab III.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V Kesimpulan dan Saran membahas tentang hasil penelitian yang diperoleh pada di Bab IV, setelah kesimpulan maka saran yang berisi tentang penelitian selanjutnya.