

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan yang akan dilakukan pada penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, banyak perusahaan jasa yang bersaing ketat dalam dunia bisnis dalam melayani pelanggan melalui penawaran produk maupun jasa. Persaingan tersebut banyak menuntut perusahaan agar memaksimalkan kinerjanya, semakin kreatif dan inovatif sehingga dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus memahami mengenai keinginan serta kebutuhan pelanggan sehingga perusahaan dapat merancang suatu strategi pemasaran agar dapat memenuhi keinginan pelanggan (Putri, 2015). Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga perusahaan akan terus menerus melakukan evaluasi dalam membangun kepuasan konsumen dan menjadi acuan dalam meningkatkan pengembangan bagi perusahaan kedepannya.

Dalam menghadapi persaingan dunia bisnis terutama pada usaha jasa pelayanan perawatan kendaraan. hal tersebut sangat penting karena permintaan mengenai jasa *service* otomotif semakin tinggi. Perusahaan dibidang otomotif mempunyai perhatian cukup besar terhadap kepuasan pelanggan karena masalah yang terdapat pada perusahaan yaitu bagaimana memperkerjakan dan melatih karyawan jasa yang terampil, berpengetahuan serta menarik (Putri, 2015). Dari permasalahan tersebut perusahaan yang bergerak di bidang jasa perlu menyusun kembali strategi untuk meningkatkan suatu pelayanan terhadap pelanggan sehingga perusahaan tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain yang juga bergerak pada bidang jasa.

Berkaitan dengan usaha jasa yang semakin marak dikalangan industri jasa, perusahaan perlu membuat suatu strategi untuk mempertahankan usahanya serta dapat menarik pelanggan baru. Salah satu strategi yang dapat di implementasikan oleh suatu perusahaan yaitu dengan memberikan sebuah pelayanan yang prima (Putri, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting karena selain dapat menarik pelanggan baru, perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang ada agar tidak berpindah pada perusahaan lain.

Meningkatnya persaingan yang ada, pelanggan tidak hanya memperhatikan kualitas pelayanan saja tetapi harga juga menjadi sebuah pertimbangan bagi pelanggan karena harga yang ditawarkan pada setiap perusahaan jasa bermacam – macam. Maka dari itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan baik sebelum maupun sesudah melakukan transaksi sehingga perusahaan dapat melakukan inovasi serta perbaikan seperti yang diharapkan pelanggan (Harto, 2015). Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting terhadap kelangsungan usaha, karena jika konsumen tidak dapat terpuaskan akan berdampak buruk terhadap perusahaan, seperti menurunnya pendapatan dan hilangnya konsumen.

Menurut Tjiptono dalam jurnal Putri (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan atau suatu perasaan senang/kecewa yang timbul dengan melakukan perbandingan hasil yang diperoleh dengan harapan pelanggan.

Menurut Engel dalam jurnal Sebrica (2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah evaluasi dari pelanggan dimana harapan yang dipilih setidaknya sama atau lebih dari yang di harapkan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan muncul jika hasil yang di peroleh tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Griffin dalam jurnal Syarifuddin (2015) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan suatu kesetiaan yang muncul dari diri pelanggan terhadap suatu perusahaan yang disukai ataupun sesuai dengan yang di harapkan sehingga pelanggan bersedia melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk maupun jasa dalam jangka panjang tanpa adanya pengaruh dari usaha-usaha lain.

Menurut Tjiptono dalam jurnal Putri (2015) menyatakan bahwa loyalitas merupakan saat dimana pelanggan mencapai tingkat kepuasan sehingga memberi dasar pada pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan PT Astra Honda Motor di Pamekasan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap PT Astra Honda Motor di Pamekasan. Hal ini akan dijadikan sebuah evaluasi guna meningkatkan kinerja PT Astra Honda Motor.

PT Astra Honda Motor merupakan sebuah anak cabang dari PT Astra Honda Motor yang dibangun di daerah Madura khususnya Pamekasan. PT Astra Honda Motor ini membuka jasa pelayanan *service* sepeda motor serta penjualan *spare part* dan sepeda motor merk Honda. Dengan adanya PT Astra Honda Motor ini akan memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian *sparepart* dan sepeda motor maupun jasa *service* sepeda motor merk Honda.

Pada PT Astra Honda Motor diketahui permasalahan yang terjadi yaitu terdapat beberapa komplain dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT Astra Honda Motor ketika melakukan jasa *service* motor. Hal ini mengakibatkan penurunan kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. PT Astra Honda Motor terus melakukan evaluasi agar kinerja perusahaan semakin ditingkatkan dan pelanggan dapat menerima kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan Permasalahan yang telah dipaparkan, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perusahaan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan PT Astra Honda Motor di Pamekasan”** yaitu untuk memberikan upaya pemenuhan kebutuhan serta kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dari PT Astra Honda Motor.
2. Mengetahui pengaruh kinerja terhadap loyalitas pelanggan PT Astra Honda Motor.
3. Mengetahui pengaruh kinerja perusahaan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PT Astra Honda Motor.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dari PT Astra Honda Motor.

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan PT Astra Honda Motor di Pamekasan.
2. Menganalisis pengaruh kinerja terhadap loyalitas pelanggan PT Astra Honda Motor di Pamekasan.
3. Menganalisis pengaruh kinerja perusahaan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT Astra Honda Motor di Pamekasan.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT Astra Honda Motor di pamekasan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian yang akan dilakukan :

1. Menambah wawasan bagi PT Astra Honda Motor di Pamekasan untuk meningkatkan proses pelayanan dan kinerja perusahaan.
2. Sebagai acuan bagi PT Astra Honda Motor di Pamekasan dalam meningkatkan proses pelayanan dan kinerja.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang dilakukan yaitu hanya mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap PT Astra Honda Motor di daerah Pamekasan.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan agar mempermudah dalam proses pengerjaan laporan penelitian dengan melakukan beberapa tahapan :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang akan dijadikan acuan dalam melakukan penelitian serta langkah-langkah dari penelitian agar tujuan yang ingin dicapai sesuai yang diharapkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan, waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, tahap pengumpulan data dan *flowchart* penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai proses pengumpulan data dan pengolahan data yang akan digunakan untuk pemecahan masalah yang akan di ambil serta menganalisa hasil pengolahan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil seperti yang diinginkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan berdasarkan tujuan yang di ambil serta memberikan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN