

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Persaingan usaha saat ini yang semakin ketat, mengharuskan para pemilik usaha untuk berpikir inovatif dalam melayani pelanggan. Pemilik usaha tidak hanya perlu mengembangkan produk yang bagus, tapi menyediakan dengan harga yang sesuai dan memberikannya kepada pelanggan yang membutuhkannya.

Peran pelanggan pada sebuah usaha sangat penting, pasalnya pelanggan adalah ujung dari usaha yang di jalankan, jika tidak ada konsumen maka suatu usaha akan mati. Pengertian pelanggan menurut Dharmmesta dan Handoko (1997) "yaitu individu individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga".

Dalam mencapai kepuasan pelanggan pemilik usaha harus mempunyai strategi, setiap konsumen atau pelanggan mempunyai keinginan yang berbeda beda di lihat dari kelas finansial dan status sosial dari setiap pelanggan. Memberikan kualitas produk yang baik adalah hal yang wajib di lakukan pemilik usaha Menurut Kotler dan Armstrong (2017) menambahkan "bahwa kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya". Produk yang baik adalah produk yang mampu memberikan hasil lebih dari apa yang diharapkan. kepuasan pelanggan akan tercipta jika produk yang di gunakan sesuai dengan yang di harapkan pelanggan atau lebih dari harapan pelanggan maka akan semakin baik.

Bengkel motor adalah tempat usaha di bidang jasa yang menyediakan jasa perawatan sepeda motor secara teknis dan menyediakan spare part sepeda motor, kepuasan pelanggan adalah tujuan utama pemilik bengkel. banyaknya persaingan usaha di bidang yang sama membuat pemilik bengkel mempunyai strateginya sendiri untuk mencapai kepuasan pelanggan. Tetapi tidak jarang pelanggan tidak bisa mendapatkan kepuasan tersebut secara utuh, artinya terkadang ada saja masalah yang membuat pelanggan tidak puas.

Apek motor adalah bengkel motor yang berdiri pada tahun 1999, di dirikan oleh bapak Nur Asip yang sampai sekarang menjadi pemilik bengkel, mempunyai 2 pegawai, bertempat di desa krembung, kecamatan krembung, kabupaten sidoarjo. Menerima service ,ganti oli , dan lain lain. Menerima segala jenis sepeda motor. Nama Apek Motor berasal dari nama julukan pemilik bengkel saat berusia muda , yang pada akhirnya nama tersebut di gunakan sebagai nama bengkel sampai sekarang.

Berikut adalah jumlah pelanggan yang datang ke apek motor dan pelanggan yang melakukan komplain dalam kurun waktu 5 bulan pada tahun 2021 yang di dapat dari pemilik bengkel apek motor sidoarjo.

Tabel 1.1 pelanggan Apek Motor bulan Agustus-Desember 2021

Bulan	Jumlah pelanggan yang datang ke apek motor	Jumlah pelanggan yang melakukan komplain
Agustus	258	7
September	244	12
Oktober	208	23
November	215	16
Desember	205	20

Sumber :Data Primer Diolah,2021

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah pelanggan yang datang mengalami penurunan dan jumlah pelanggan yang komplain cenderung naik, diduga penurunan jumlah pelanggan tersebut dipengaruhi oleh variabel harga, tempat, dan kualitas pelayanan

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memutuskan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, TEMPAT, DAN KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL APEK MOTOR SIDOARJO.”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, Adapun rumusan masalah terkait faktor yang membuat kepuasan pelanggan yaitu

1. Apakah penetapan harga pada bengkel Apek Motor Sidoarjo berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah terdapat pengaruh tempat terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Apek Motor?
3. Apakah kualitas pelayanan bengkel Apek Motor berpengaruh pada kepuasan pelanggan?
4. Apakah harga, tempat dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Apek Motor?

1.3 tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan di atas maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor harga terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Apek Motor Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh tempat terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Apek Motor Sidoarjo
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Apek Motor Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor harga, tempat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 manfaat penelitian

1. Bagi peneliti
 - a. Memperluas wawasan peneliti dan memperluas relasi dalam hal apapun.
 - b. Sebagai bentuk penerapan dari ilmu yang di dapat selama kuliah.

2. Bagi perguruan tinggi

Hasil dari penelitian ini di harapkan bisa menjadi referensi untuk penelitian berikutnya

3. Bagi masyarakat luas

- a. Menambah wawasan tentang tata cara marketing yang benar.
- b. Menambah wawasan untuk mereka yang ingin membuka usaha yang sama