

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial tentang bagaimana suatu individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan membuat dan mempertukarkan produk dan nilai dengan orang lain. Pengertian ini merupakan perwujudan dari keinginan dan permintaan konsumen yang di jabarkan dalam bentuk produk dengan tujuan memuaskan konsumen (Kotler,2005).

Kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan semakin besar khususnya untuk bisnis bengkel terjadi kapan saja. Bisnis bengkel adalah jasa yang di jual di kepada konsumen atau pelanggan. merupakan jenis usaha yang paling banyak di jalankan orang dimana banyak masyarakat yang terlibat dalam pemenuhan jasa dan keinginan pelanggan untuk memperbaiki kendaraanya, menyebabkan setiap bengkel motor harus menempatkan orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dan di yakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian hasil kerjanya melalui jasa dengan harga bersaing.

Seperti dikatakan sebelumnya bahwa kepuasan merupakan suatu tujuan utama yang di harapkan oleh setiap manusia dalam kehidupannya. Untuk mencapai kepuasan tersebut manusia pasti berusaha dengan cara apapun untuk mendapatkan kepuasan tersebut pada dirinya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi kualitas layanan hotel Thailand pada semua lima dimensi. Hasilnya juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas layanan dan ekuitas merek. Namun, hasil menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi kualitas dan faktor keputusan konsumen.

(Aaker & Biel, 1993).

Studi ini menyelidiki hubungan antara nilai yang dirasakan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada kepercayaan merek. Sebagian besar hipotesis penelitian didukung. Nilai persepsi ditemukan mempengaruhi kepercayaan merek secara langsung, dan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan jika pelanggan memiliki persepsi yang baik tentang nilai produk atau layanan yang diterima, kepuasan mereka mungkin meningkat, dan kepercayaan merek yang lebih baik. Dalam hal kualitas layanan dan kepercayaan merek, kepuasan pelanggan sepenuhnya memediasi hubungan. Prameka, Roy, dan Rofiq, (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai jasa adalah positif. Sukarno & Sumarto, (2003).

Kualitas jasa yang di berikan penyedia jasa kepada konsumen mengakibatkan banyak kerugian yang di alami oleh perusahaan. Kerugian tersebut adalah banyaknya pelanggan yang tidak lagi datang ke bengkel untuk perbaikan kendaraannya serta akan menceritakan keburukan pelayanan jasa yang di terima kepada orang lain. Selain itu perusahaan akan mengeluarkan banyak biaya untuk mendapatkan satu orang pelanggan baru.

Kurangnya kualitas jasa di bidang ekonomi merupakan harga tertinggi yang tumbuh sangat cepat, dari pada harga produk nyata. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler,2002).

Dalam dunia jasa, interaksi antara pelanggan dengan perusahaan terjadi secara langsung melalui layanan yang diberikan oleh karyawan. Kinerja dapat ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa.

Kualitas layanan yang diberikan karyawan akan maksimal, jika ia merasa puas dalam melakukan pekerjaannya dan dari kepuasan yang didapatkannya akan secara langsung meningkatkan kualitas kerja demi memberikan pelayanan yang maksimal pada pengguna jasa, sehingga pengguna jasa akan merasa puas.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang baik. Salah satunya adalah Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Kabupaten Poso yang harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan agar lebih banyak Pelanggan berkunjung ke Bengkel Motor Sinar Jaya Motor .

Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Kabupaten Poso terletak di Jalan Pulau Seram Kecamatan Poso Kota . Bengkel Motor Sinar Jaya ini di buka mulai jam 08.00 sampai 17.00 Wita, dan karyawannya berjumlah 6 orang. Dan berdiri pada tahun 2003 yang dimiliki oleh bapak Mas Yanto

Berdasarkan uraian ini maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Motor Sinar Jaya Kabupaten Poso

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Ressponsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Kabupaten Poso.

1.3.Tujuan

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Ressponsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Kabupaten Poso.

1.4.Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan bagi pemilik Bengkel Motor Sinar Jaya Motor Kabupaten Poso dalam mengembangkan dan memajukan pelayanan di tempat permandian
- b. Sebagai bahan kajian teori bagi penulis yang akan melaksanakan penelitian pada bidang yang sama.

- c. Sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Studi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

