

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dunia bisnis saat ini, persaingan dalam hal bisnis semakin kuat. Persaingan yang semakin kuat ini memaksa para pebisnis untuk mampu meningkatkan kinerja perusahaan yang dikelola agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut (Kotler dan Amstrong, 2003) Perusahaan harus dapat memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen. Kepuasan adalah kunci utama untuk memenangkan persaingan pada usaha bisnis yang dijalankannya.

Pada bidang jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang cukup baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sector jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, ritel, pariwisata dan perusahaan – perusahaan jasa lainnya.

Bersamaan dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, konsumsi akan kebutuhan primer seperti sandang, pangan, papan, semakin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan untuk produk – produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen.

Menurut (Kotler,2005:36) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang atau kekecewaan yang dirasakan seorang konsumen setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari

sebuah produk atau jasa. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen dan juga akan berbagi rasa dengan konsumen lain. Apabila kepuasan terjadi, maka baik produsen maupun konsumen akan sama-sama diuntungkan.

Menciptakan kepuasan konsumen tidak bisa diraih dengan mudah, tetapi membutuhkan proses yang panjang, diantaranya melalui kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang strategis yang dapat diberikan kepada konsumen untuk meyakinkan konsumen agar tetap loyal pada produk atau jasa yang kita tawarkan.

Usaha bisnis yang saat ini ikut merasakan persaingan adalah bisnis bengkel servis motor. Persaingan yang semakin kuat pada saat ini ditandai dengan makin banyaknya bengkel-bengkel bermunculan, baik bengkel resmi (AHASS) ataupun bengkel-bengkel umum yang ada disekitaran kita. Pelayanan serta harga yang ditawarkan pun beragam, dengan memberikan pelayanan dan harga yang beragam akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bengkel. Dengan berkembangnya pasar sepeda motor saat ini membuat persaingan yang begitu kuat antar produsen motor. Setiap perusahaan memiliki strategi yang berbeda dalam menghadapi persaingan. Banyaknya bengkel-bengkel yang ada, maka akan meningkatkan persaingan untuk memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya, setiap bengkel menawarkan keunggulan mutu pelayanan yang berbeda.

Saat ini telah bermunculan berbagai macam bengkel motor maupun mobil yang menawarkan perawatan mesin untuk motor dan mobil para konsumen. Sekarang ini masyarakat sudah mulai memperhatikan dan merawat kendaraan mereka dengan baik. Hal itu karena mengingat perawatan mesin kendaraan juga sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan keselamatan bagi pengendaranya. Kini perawatan kendaraan menjadi kebutuhan yang penting dilakukan oleh masyarakat.

Hal ini dikarenakan pelanggan sudah mulai lebih kritis dalam mengambil keputusan untuk melakukan jasa perbaikan sepeda motor. Saat ini, konsumen menuntut kualitas pelayanan yang baik, keramahan karyawan, kenyamanan, kualitas hasil servis, kewajaran biaya, informasi yang jelas hingga kemudahan konsumen mengakses lokasi bengkel merupakan beberapa pedoman bagi konsumen untuk membandingkan antara kinerja yang telah diberikan oleh pihak perusahaan dan harapan konsumen.

Bengkel yang baik adalah bengkel yang memperhatikan kualitas pelayanan, harga yang lebih murah dibanding pesaing sesuai dengan target pasarnya, serta memperhatikan lokasi usaha yang strategis agar dapat menimbulkan persepsi yang baik bagi konsumen dan dapat dijangkau dengan mudah oleh konsumen. Saat ini usaha jasa perbengkelan sangat berkembang di Pacitan, hal itu dapat dilihat dari banyaknya usaha perbengkelan yang ada, baik usaha bengkel resmi (Ahass) maupun bengkel non resmi. Bengkel Karunia Motor yang beralamatkan di jalan Arjosari –

Ponorogo, Arjosari adalah salah satu bengkel yang telah lama dikenal oleh masyarakat, khususnya masyarakat Arjosari Pacitan.

Bengkel Karunia Motor telah memberikan pelayanan yang baik ,harga yang terjangkau dan lokasi yang stretegis untuk konsumen. Hal yang menarik dan berbeda pada bengkel Karunia Motor ini adalah dengan menawarkan keunggulan harga yang terjangkau untuk konsumennya, tempat tunggu yang bersih dan nyaman, kualitas hasil servis yang baik hingga menawarkan garansi servis maupun potongan harga servis untuk konsumen yang telah loyal melakukan servis di bengkel Kurnia motor, fasilitas pendukung seperti pemberian minuman gratis kepada para konsumen bengkel. Permasalahannya adalah dengan adanya penawaran yang lebih baik dan lebih menarik dari bengkel lainnya, maka banyak konsumen yang lebih memilih datang dan melakukan perawatan sepeda motor atau melakukan servis di bengkel Kurnia Motor. Lokasi bengkel Karunia Motor Pacitan mempunyai lokasi yang strategis di pinggir jalan raya perkotaan dan dapat dengan mudah dicari oleh para konsumen.

Persepsi konsumen terhadap jasa yang ditawarkan adalah tentang kualitas pelayanan,yang mana kualitas pelayanan terkait dengan 5 dimensi utama yakn*intangible* (bukti fisik),*reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *empaty* (empati), dan *assurance* (jaminan).Pelayanan yang baik adalah salah satu kunci kesuksesan sebuah usaha.

Presepsi konsumen tentang harga yang diberikan juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada dasarnya harga ditentukan oleh

biaya produk dan komponen lainnya. Jika penetapan harga produk tepat dan sesuai dengan kemampuan beli konsumen, maka konsumen akan memilih produk tersebut, karena konsumen bersedia menerima harga yang ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan menetapkan harga dengan menggunakan berbagai pertimbangan, namun akan lebih baik jika dalam penetapan harga tersebut disesuaikan juga dengan nilai yang diberikan, manfaat, kualitas produk dan juga harga yang kompetitif yang mampu bersaing dipasaran. Penetapan harga yang terjangkau juga menjadi pemicu terjadinya peningkatan kinerja pemasaran, karena hal itu akan menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen dalam melakukan pembelian produk baik barang atau jasa.

Pemilihan lokasi yang baik, mudah dijangkau serta akses jalan tidak sulit juga penting dalam menunjang memberikan kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis mengambil sebuah judul penelitian : **Analisis Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan ?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan ?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah : Hanya akan melakukan penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan.
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan .
3. Mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan .
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Karunia Motor Pacitan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang manajemen pemasaran serta untuk menerapkan teori – teori yang pernah diterima dalam perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya mengenai kepuasan konsumen.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk mengetahui dengan adanya kualitas pelayanan, harga dan lokasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Karunia Motor Pacitan.

1.5.3 Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan sekaligus menambah perbendaharaan materi yang mempunyai pembahasan yang sama khususnya di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan wawasan baru dan pengetahuan yang bisa dijadikan acuan untuk membuat proposal berikutnya khususnya mata kuliah Manajemen Pemasaran tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

