

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Masalah Penelitian

1.1.1. Latar belakang masalah

Sesuai dengan perkembangan ekonomi di Negara kita dewasa ini, telah terjadi kemajuan yang pesat baik dalam jumlah maupun jenis barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam perkembangannya di dalam sektor jasa telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, oleh karena itu didalam bengkel perlu dilakukan adanya pelayanan secara menyeluruh sehingga pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan pelanggan.

Bengkel di Jakarta mengalami perkembangan yang sangat signifikan dalam melayani setiap pelanggannya serta keadaan seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu, setiap bengkel yang tentunya melayani terus meningkatkan jasa, berupaya dengan melakukan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya.

Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap bengkel harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Untuk itu dalam memenuhi kepuasan pelanggan salah satunya melalui pelayanan yang maksimal.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh baik tidaknya kinerja karyawan dalam memberikan jasa pelayanan terhadap setiap kendaraan yang ditanganinya. Dengan demikian setiap bengkel harus berupaya dalam memenuhi kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bengkel.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, dan harga merupakan suatu alat analisis untuk mengukur seberapa kuat

hubungannya dengan kepuasan pelanggan, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti skripsi ini dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Iwan Motor”.

1.1.2. Perumusan masalah pokok penelitian

Dilihat dari uraian diatas, maka masalah pokok penelitian ini adalah “Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Iwan Motor ?”

1.1.3. Spesifikasi masalah pokok penelitian

Berdasarkan perumusan masalah pokok diatas, penulis mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan?
2. Apakah terdapat hubungan harga dengan kepuasan pelanggan ?
3. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan ?

1.2. Kerangka Teori

1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian

Adapun variabel dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X_1) dan harga (X_2) atau variabel yang mempengaruhi variabel lain, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y) atau variabel yang dipengaruhi oleh karena adanya variabel bebas.

1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel

Menurut Buchari Alma (2010:46), Pelayanan adalah suatu sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan tujuan bisnis bukan hanya menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas atau memberikan pelayanan yang prima, tetapi tujuan utama dari bisnis adalah bagaimana menghasilkan pelanggan yang puas dan setia.

Sedangkan Harga menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2011:27), adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan atas barang dan jasa atau sejumlah nilai yang dipertukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa.

Rambat Lupiyoadi (2010:32) mengemukakan, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan indikator dari kualitas layanan jasa yang diberikan perusahaan sangat menentukan tercapainya harapan pelanggan. Pelanggan yang puas dengan kualitas pelayanan akan menjadi pelanggan yang setia yaitu pelanggan yang datang berulang-ulang kepada perusahaan yang sama.

1.2.3. Hipotesis penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut : “Diduga terdapat Hubungan yang signifikan antara Kualitas pelayanan dan Harga dengan Kepuasan pelanggan pada bengkel Iwan Motor Jakarta Utara

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa erat Hubungan antara Kualitas pelayanan dan Harga dengan Kepuasan pelanggan pada bengkel Iwan Motor Jakarta Utara.

1.3.2. Kegunaan penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk memperluas wawasan berfikir, menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengetahui bagaimana penerapan teori-teori yang telah didapat dari perkuliahan dengan praktek sehari-hari di perusahaan berkaitan dengan manajemen pemasaran.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber inspirasi dan teori yang nantinya dapat digunakan oleh masyarakat.

3. Bagi Bengkel

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan segala aspek yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dan untuk menyusun strategi bengkel kearah yang lebih baik.

4. Bagi Dunia Pendidikan

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bukti empiris maupun secara riset penelitian, guna memperdalam ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi meningkatkan pengembangan disiplin ilmu yang berkaitan dengan pemasaran yang dihadapkan pada pelayanan dalam rangka melayani kepuasan pelanggan.