

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

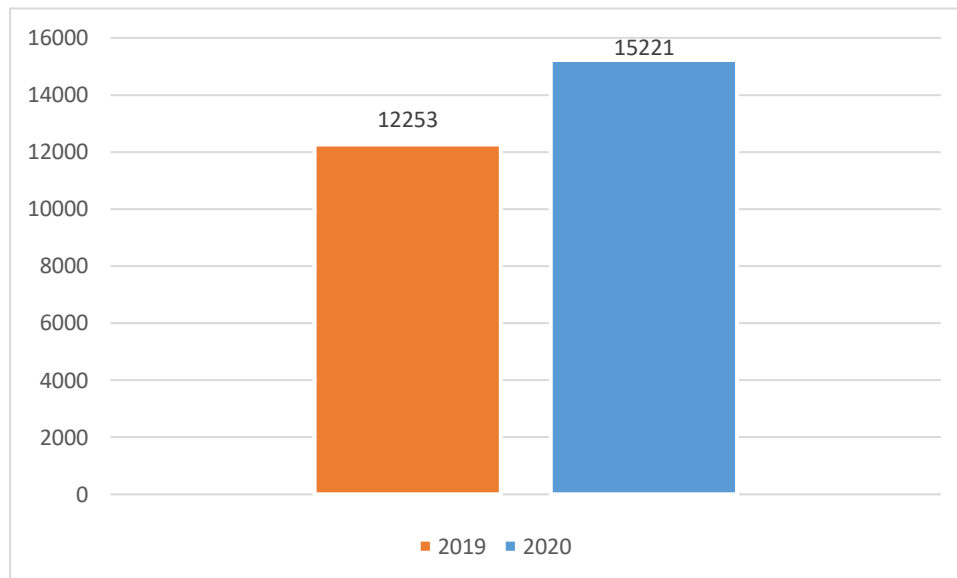
Perkembangan bisnis saat ini semakin kompetitif, hal ini mendorong perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat dan persaingan pasar semakin ketat sehingga menuntut setiap usaha menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Agar usaha jasa dapat bertahan dan bersaing dalam dunia bisnis, usaha harus memperhatikan kepuasan konsumen. Segala upaya akan dilakukan untuk menarik konsumen dengan berbagai macam cara yang ditawarkan dalam memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik tempat yang bersih dan nyaman untuk para konsumen.

Setiap usaha harus memperhatikan keinginan para konsumen karena selalu pengaruh dengan kepuasan konsumen dan ketidakpuasan yang dirasakan konsumen. Konsumen sebagai objek yang menikmati pelayanan jasa mempunyai persepsi konsumen yang berbeda apa yang didupatkannya. Kepuasan konsumen sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan usaha itu sendiri, karena ada satu saja konsumen yang merasa tidak terpuasakan maka dapat memperngaruhi calon konsumen lainnya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat hal utama yang harus diutamakan oleh usaha dalam jasa adala kepuasan konsumen Menurut Menurut Kotler & Keller (2016:3). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaanpelanggan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk/jasa yang dirasakan dengan harapan mereka. Sedangkan Kotler dan Keller (2016:153) mengemukakan, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Salah satu yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada

pelanggan atau konsumen. Usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis jasa pencucian motor, persaingan yang semakin berkembang pesat dikarenakan semakin banyaknya para bisnis jasa pencucian di daerah Bangunan barat. Steam Motor Salju Bangunan Barat adalah sebuah jasa pencucian motor yang telah menyajikan pelayanan yang terbaik dan telah menyediakan fasilitas yang nyaman membuat konsumen merasakan kepuasan. Steam Motor Salju Bangunan Barat memiliki pelayanan, harga dan fasilitas yang telah disediakan untuk para konsumen, dan memiliki harga yang terjangkau, harga tersebut mempunyai kategori. Kategori yang pertama untuk dengan motor kecil seperti motor matic, motor bebek dan semacamnya dengan harga Rp.15.000 dan kategori yang ke dua untuk motor besar dan motor sport seperti motor Kawasaki dan semacamnya dengan harga Rp.18.000. salah satu keunggulan adalah fasilitas yang dapat dipergunakan adalah ruang tunggu yang tidak dapat kebasahan jika sedang melakukan menunggu jika motor nya sedang di cuci dan memberikan setiap konsumen atau customer datang akan diberikan air minum gratis.

Dalam hal pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen tentunya pelayanan bisa memberikan suatu kepuasan kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh Steam Motor Salju Bangunan Barat dilihat dari ketanggapan karyawan dalam melayani para konsumennya, serta memberikan kemudahan dalam pelayanan konsumen. Dari hasil pelayanan yang diberikan kepada konsumen, maka konsumen memberikan persepsi nya tentunya bisa memberikan suatu kepuasan yang di terima oleh konsumen Steam Motor Salju Bangunan Barat. Steam Motor Salju Bangunan Barat telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, pelayanan dan dengan nya persepsi konsumen memberikan kepuasan kepada para konsumen. Berikut ini tabel pengunjung Steam Motor Salju Bangunan Barat pada periode 2019-2020 :

Tabel 1. 1**Jumlah Pengunjung Steam Motor Salju Bangunan Barat Periode 2019-2020**

Sumber: Steam Motor Salju Bangunan Barat

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat pada tahun 2019 pengunjung Steam Motor Salju Bangunan Barat berada kisaran 34 sampai 35 motor perhari jika dikalikan satu tahun (360 hari) ($34 \times 360 \text{ hari} = 12253$) dan pada tahun 2020 pengunjung Steam Motor Salju Bangunan Barat 42 sampai 43 motor perhari jika satu tahun dikalikan 360 hari ($42 \times 360 = 15221$). Dapat dilihat total pengunjung konsumen pada tahun 2019 sampai dengan 2020 ada kenaikan sekitar 80,50%, peningkatan pengunjung Steam Motor Salju Bangunan Barat dikarenakan memperhatikan kualitas pelayanan, ketanggapan karyawan dalam melayani para konsumen, dan mendengarkan keluhan konsumen

Pada usaha jasa jika pelayanan sesuai dengan kualitas pelayanan dan sesuai yang diharapkan konsumen maka terciptanya kepuasan konsumen. Dan seperti yang dikatakan oleh Pangastuti (2018) salah satu yang menjadi bahan pertimbangan untuk memutuskan menggunakan kembali produk/ jasa yang ditawarkan pemasar yaitu kualitas pelayanan. Serta Menurut Fandy Tjiptono (2015:57) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana yaitu, “Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan/ konsumen”.

Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi pelanggan tentang mutu suatu usaha. Dan menurut Menurut Kotler dan Keller (2016:228), persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik tapi juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Persepsi dapat bernilai negatif dan positif. Jika konsumen memiliki kesan positif terhadap produk yang ditawarkan perusahaan maka hal tersebut akan menghasilkan persepsi positif, begitu juga sebaliknya. Persepsi dalam diri seseorang sangat dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Orang memperoleh rangsangan yang sama dapat membentuk persepsi yang berbeda-beda, karena adanya empat proses persepsi perhatian selektif, distorsi selektif, retensi selektif, dan persepsi bawah sadar. Persepsi pelanggan atas kinerja jasa dan kualitas pelayanan tergantung faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki konsumen dengan sebuah jasa. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah jasa yang sudah mereka anggap positif, dengan begitu kepuasan konsumen dapat dipengaruhi kualitas pelayanan dan persepsi konsumen.

Dalam hal pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen tentunya pelayanan bisa memberikan suatu kepuasan kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh Steam Motor Salju Bangunan Barat dilihat dari ketanggapan karyawan dalam melayani para konsumennya, serta memberikan kemudahan dalam pelayanan konsumen. Dari hasil pelayanan yang diberikan kepada konsumen, maka konsumen memberikan persepsi nya tentunya bisa memberikan suatu kepuasan yang di terima oleh konsumen Steam Motor Salju Bangunan Barat. Steam Motor Salju Bangunan Barat telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, pelayanan dan dengan nya persepsi konsumen memberikan kepuasan kepada para konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas membuat penulisan tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Steam motor salju Bangunan Barat”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah Persepsi konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
3. Apakah Kualitas pelayanan dan persepsi konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui Persepsi Konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
3. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan dan Persepsi Konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dengan tersusunnya penelitian ini antara lain yaitu:

1. Bagi Penelitian
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen, penulis dapat lebih mengetahui mengenai ilmu di bidang manajemen pemasaran.
2. Bagi Industri
Memberikan pemikiran berupa ide atau saran sebagai acuan kepada owner untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen di Steam motor salju Bangunan Barat.
3. Bagi peneliti lain
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan serta sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.