

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan untuk itu kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan baik. Agar kendaraan selalu dalam keadaan baik maka diperlukan perawatan dan service berkala bahkan diperlukan juga perbaikan-perbaikan bagian yang rusak, untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel mobil. Kondisi seperti inilah yang harus kita akan manfaatkan sebagai peluang usaha. Usaha bengkel mobil memang menjanjikan, mengingat pengguna mobil semakin banyak jumlahnya. Hal ini terbukti dari meningkatnya produksi mobil pertahun. Kebutuhan service bagi kendaraan roda 4 ini jadi kebutuhan rutin yang harus dilakukan oleh penggunanya.

Di era modern ini alat transportasi roda empat yang sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat, terbukti dengan semakin tingginya angka pembelian mobil baru maupun bekas disetiap tahunnya, jumlah pengguna transportasi jenis roda empat ini semakin tidak terkendali hingga menyebabkan 2 permasalahan yang kian rumit, seperti kemacetan jalan raya yang semakin tidak terkendali, dan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Tingginya tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan raya merupakan bukti bahwa adanya peluang bisnis yang terbuka lebar bagi jasa perbengkelan

khususnya bengkel mobil. Sehingga seiring berjalannya waktu, pebisnis di bidang jasa bengkel inipun semakin menjamur, dengan bermacam harga dan fasilitas yang dimilikinya, yang akan ditawarkan kepada konsumen.

Persaingan yang semakin ketat akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan dan dapat memiliki daya saing dibandingkan kompetitor. Kualitas pelayananlah yang menjadi poin utama dalam jasa perbengkelan ini, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang konsumen. Oleh karena itu sebagai salah satu penyedia jasa laminating mobil di Jakarta, Bengkel Laminating Mobil Nimetler Auto Detailing selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk para customer. Pelayanan jasa laminating mobil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan apabila pelayanan yang diberikan maksimal, dengan hasil yang tidak mengecewakan dan cara berkomunikasi dengan pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan diberikan tentu saja akan menimbulkan dampak psikologis yang positif, yang mungkin akan berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut. Jika pelanggan telah memiliki perasaan puas akan pelayanan yang diberikan, dapat dipastikan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan berpaling pada jasa layanan yang lain. Signifikansi loyalitas pelanggan sangat terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa datang. Oleh karena itu, agar perusahaan mampu mempertahankan tingkat laba yang stabil, saat pasar mencapai kematangan atau kedewasaan dan persaingan bisnis begitu tajam, strategi definisi seperti berusaha untuk mempertahankan pelanggan yang ada saat ini lebih penting dibanding strategi agresif seperti memperluas ukuran pasar dengan menggaet konsumen potensial. Harga sangat menentukan kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa bengkel ini, karena besarnya biaya perbaikan yang ditetapkan berkaitan dengan tingkat pendapatan yang dimiliki oleh pelanggan. Semakin tingginya biaya perbaikan akan mengakibatkan pelanggan harus berpikir dua kali dalam

penggunaan jasa bengkel tersebut, demikian sebaliknya apabila biaya perbaikan semakin rendah maka pelanggan cenderung memanfaatkan jasa bengkel tanpa melakukan pertimbangan lebih banyak.

Chandra (dalam Tjiptono,2014:194) menyatakan sebagai salah satu elemen bauran pemasaran, harga membutuhkan pertimbangan cermat. Banyak Bengkel Mobil yang berhasil berkembang pesat, dikarenakan pemasaran jasa yang dilakukan sangat menarik.

Bengkel mobil Nimetler Auto Detailing merupakan salah satu dari banyak bengkel mobil yang menyediakan jasa coating atau laminating mobil. Nimetler Auto Detailing merupakan Premium Auto Detailer yang berdiri sejak tahun 2018. Didukung oleh tenaga profesional yang memiliki pengalaman lebih dari 5 tahun, kami menawarkan jasa Premium Auto Detailing dan Nano Ceramic Coating. Dengan kualitas yang bagus, dan harga yang jauh lebih murah dibanding dengan jasa bengkel coating mobil yang ada di sekitarnya. Pebisnis harus pandai menentukan harga karena harga merupakan elemen penting dalam strategi pemasaran, harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan/pendapatan bagi bengkel tersebut. Dengan adanya penetapan harga akan mempengaruhi konsumen dalam memutuskan penggunaan jasa coating mobil. Pelaku bisnis harus mampu menjaga kualitas produk dan jasanya tersebut.

Aplikasi Nano ceramic coating dengan kandungan silica kini menjadi pilihan sebagian orang yang memiliki anggaran berlebih untuk mendandani mobilnya agar tetap tampil kinclong seperti baru. Selain membuat cat mobil selalu terlihat cemerlang dan memunculkan efek daun talas saat terpapar hujan, aplikasi nano ceramic coating juga membuat mobil kesayangan tercegah dari paparan kotoran burung yang menempel, kotoran percikan lumpur dan air kotor jalanan hingga ancaman terkena risiko gores halus.

Beragam manfaat ini membuat nano ceramic coating Bengkel Nimetler banyak dipilih para pecinta otomotif meski biayanya bersaing dengan harga pasar. Nimetler Auto Detailing memiliki keunggulan terkat bahan-bahan nano ceramic yang di gunakan langsung impor dari pabriknya, di Jepang.



Sumber : Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing

Dari berbagai uraian tersebut diatas dan didukung dengan pengamatan penulis bahwa banyak bengkel – bengkel mobil besar yang menggunakan jasa coating mobil Bengkel Nimetler Auto Detailing.

Dari data tersebut maka penulis melakukan penelitian ini dengan mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka didapat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing?
2. Apakah ketetapan harga mempengaruhi kepuasan konsumen Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing?
3. Apakah lokasi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing
2. Untuk mengetahui apakah ketetapan harga mempengaruhi kepuasan konsumen Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing
3. Untuk mengetahui apakah lokasi mempengaruhi kepuasan konsumen Bengkel Mobil Nimetler Auto Detailing

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan berpikir, memberikan kontribusi terkait pemahaman mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang seperti apa yang dapat menarik para konsumen untuk menggunakan jasa coating mobil pada Bengkel Nimetler Auto Detailing

2. Bagi Regulator

Penelitian ini bermanfaat bagi pebisnis Bengkel Mobil yang ada di Indonesia selaku regulator di bidang pemasaran karena membantu bagian pemasaran dalam memasarkan jasa coating mobil ke para konsumen, terutama bengkel-bengkel mobil besar seperti Auto2000 Toyota, Daihatsu, Nissan, dsb.

3. Bagi Investor

Penelitian ini diharapkan membantu para investor dalam pengambilan keputusan untuk menginvestasikan dana / modal yang dimilikinya kepada bengkel mobil dengan kualitas terbaik, dan selalu mengedepankan kepuasan konsumen.