

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia selalu melakukan aktivitas berbagai macam pekerjaan baik sendiri maupun bersama orang lain. Didalam kegiatan tersebut manusia membutuhkan suatu alat transportasi sebagai penunjang kegiatan mereka, dalam hal ini kendaraan adalah hal yang sangat penting bahkan bisa menjadi kebutuhan primer dimasa modern seperti sekarang ini, maka dari itu banyak sekali perusahaan yang bergerak dibidang retail otomotif untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam hal transportasi.

Perkembangan industri otomotif saat ini terjadi sangat pesat diseluruh dunia, dan perkembangan ini terjadi diseluruh bidang otomotif diseluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia. Dengan adanya perkembangan tersebut, maka tingkat persaingan juga semakin tinggi, baik itu dalam hal penjualan maupun perawatan serta perbaikan kendaraan. Dalam hal ini PT Indomobil selaku pemegang merek kendaraan Nissan dan Datsun harus mampu menghadapi tingginya tingkat persaingan tersebut.

Untuk menghadapi tingginya tingkat persaingan tersebut, *workshop* PT Indomobil Nissan Datsun Harapan Indah selalu mengutamakan kepuasan konsumen. Hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan konsumen agar konsumen selalu menjadikan bengkel PT Indomobil Nissan Datsun Harapan

Indah sebagai tujuan untuk melakukan perawatan serta perbaikan para pengguna mobil merek Nissan dan Datsun.

Fenomena yang terjadi tentang kepuasan pelanggan pada *workshop* PT Indomobil Nissan Datsun Harapan Indah adalah adanya beberapa pelanggan yang tidak cukup puas terhadap apa yang mereka dapatkan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan atau persepsikan, hal ini dapat dilihat dari hasil *customer satisfaction index* (CSI) yang peneliti dapatkan dari internal perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2013:138), pelanggan akan terpuaskan setelah membeli atau menggunakan produk tergantung pada kinerja penawaran dalam hubungannya dengan ekspektasi pelanggan, dan pelanggan menginterpretasikan adanya penyimpangan antara keduanya.

Fenomena yang terjadi adalah kualitas jasa *workshop* PT Indomobil Nissan Datsun Harapan Indah tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya pekerjaan ulang atau *rework*, dengan demikian berarti pekerjaan yang dilakukan belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan pelanggan terhadap kendaraan yang mereka miliki. Menurut Kotler dan Keller (2013:51), kualitas jasa menyoroti kebutuhan utama untuk menghantarkan kualitas jasa yang tinggi.

Fenomena yang terjadi adalah fasilitas yang disediakan *workshop* PT Indomobil Nissan Datsun Harapan Indah sangat lengkap dan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan perusahaan. Tetapi tidak semua pelanggan mengetahui atau mengerti tentang fasilitas tersebut, hal tersebut dikarenakan tidak

adanya informasi yang jelas tentang fasilitas yang disediakan tersebut. Menurut Tjiptono (2014:156), fasilitas fisik pada hakikatnya membungkus atau mengemas jasa yang ditawarkan dan mengkomunikasikan citra eksternal tentang apa yang ada didalamnya kepada para pelanggan. Fasilitas juga berperan besar dalam memfasilitasi aliran aktifitas yang memproduksi jasa. Fasilitas fisik bisa menyediakan informasi kepada pelanggan mengenai cara kerja proses produksi jasa.

Fenomena yang terjadi adalah dengan tingginya tingkat persaingan saat ini maka harga menjadi suatu hal yang sangat sensitif bagi pelanggan untuk menentukan dimana mereka akan melakukan perawatan ataupun perbaikan kendaraan. Pada *workshop* PT Indomobil Nissan Datsun Harapan Indah, harga yang ditawarkan terhadap jasa dan suku cadang kendaraan cukup tinggi apabila dibandingkan dengan bengkel-bengkel umum yang ada disekitarnya. Tetapi apabila dibandingkan dengan bengkel resmi Nissan Datsun diarea Bekasi dan sekitarnya, harga yang ditawarkan relatif sama dan cukup bersaing. Menurut Kotler dan Keller (2013:76), perusahaan mengejar kemampuan bertahan sebagai tujuan utama mereka jika mereka mengalami kelebihan kapasitas, persaingan ketat, atau keinginan konsumen yang berubah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Mitta Rahmawati yang berjudul pengaruh lokasi dan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen salon Natta Tasikmalaya (2015), menyatakan bahwa kualitas jasa secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sartika Moha dan Sjendry Loindong yang berjudul analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel Yuta di kota Manado (2015), menyatakan bahwa fasilitas secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Moch. Ghazali dan Supriatin yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi di Surabaya (2014), menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Workshop PT Indomobil Nissan – Datsun Harapan Indah harus mampu memaksimalkan kualitas dari jasa perawatan dan perbaikan mobil merek Nissan dan Datsun serta memberikan nilai tambah berupa fasilitas yang disediakan sesuai standart yang telah ditetapkan perusahaan dan memberikan harga yang sepadan terhadap jasa yang mereka tawarkan, hal ini bertujuan agar pelanggan merasa puas atau bahkan senang dan apa yang menjadi ekspektasi dari para pelanggan dapat terpenuhi.

Berdasarkan pertimbangan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Indomobil Nissan Datsun Harapan Indah.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang menjadi dasar penelitian adalah tingkat kepuasan pelanggan pada *workshop* PT Indomobil Nissan Datsun Harapan Indah berdasarkan kualitas jasa perawatan dan perbaikan, fasilitas yang disediakan serta tingkat harga yang ditawarkan. Dari uraian diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah terdapat pengaruh tingkat harga terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas jasa, fasilitas dan harga secara bersama terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat harga terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, fasilitas, dan harga secara bersama terhadap kepuasan pelanggan.

Sedangkan untuk manfaat penelitian yang diharapkan berkaitan dengan adanya penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan penulis mengenai pengaruh kualitas jasa, fasilitas, dan tingkat harga terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian bagi pihak perusahaan diharapkan dapat menjadi masukan serta bahan pertimbangan dalam menerapkan dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan yang baik dalam menghadapi ketatnya persaingan pada saat ini.

3. Bagi Penelitian yang Akan Datang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

