

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Saat ini sektor jasa berkembang cukup pesat sebagai dampak dari pertumbuhan otomotif. Ada syarat dan prosedur yang harus diikuti jika ingin membuka bengkel kendaraan bermotor Tirto.id 2020. Namun, setiap pemerintah daerah mungkin memiliki dokumen berbeda yang menjabarkan awal pembuatan bengkel umum. Menurut pemerintah provinsi Jawa Barat, tidak ada biaya yang terkait dengan pendaftaran izin pembukaan bengkel umum. Salah satu bisnis yang memanfaatkan industri otomotif adalah Ahass Honda Bintang Motor Cinere. Dengan lebih dari 20.000 karyawan, PT Astra Honda Motor adalah bisnis manufaktur dan distribusi sepeda motor terbesar di Indonesia. Sesuai dengan misi bisnisnya, PT. Astra Honda Motor terus berupaya menawarkan solusi mobilitas terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sistem manajemen terbaik.

Perusahaan ini bergerak di bidang layanan jasa otomotif dengan merek HONDA yang menyediakan jasa servis sepeda motor serta layanan suku cadang Honda. Ahass Kemang Motor sendiri sudah berdiri sejak tahun 2005 dan di resmikan langsung oleh pihak Main Dealer Wahanaartha dan AHM (Astra Honda Motor). PT Astra Honda Motor menawarkan layanan pemesanan melalui website dan aplikasi serta penjualan suku cadang. Ahass Honda Bintang Motor Cinere memberikan pelayanan yang memadai dan buka setiap hari kecuali hari raya ini. Pelayanan yang ditawarkan tentang paket service dan pelayanan home service jadi

konsumen tidak perlu datang ke bengkel karena mekanik Honda akan menghampiri kerumah. Bagi pengguna motor baru akan mendapatkan buku pedoman servis biasanya akan diberikan saat membeli motor baru. Buku ini berguna dan dibawa saat melakukan servis gratis. Namun sejalan dengan perkembangan teknologi digital, buku servis tidak perlu lagi dibawa. Yang dilakukan saat servis pertama mencakup pemeriksaan jarak renggang klep, putaran stasioner mesin, aki, sistem rem, cara kerja kunci rem, mur, baut, pengencang, bantalan kepala kemudi, dan ganti oli.

Dan Berikut ketentuan untuk garansi service: Kategori Reguler, garansi maksimal 7 hari atau 500 km (mana yang tercapai lebih dahulu) untuk perawatan berkala dan perbaikan ringan seperti ganti ban, ganti kampas rem, dan untuk perbaikan berat seperti turun mesin, garansi service diberikan maksimal 30 hari atau 1.000 km. Pada motor Honda, setiap pembelian motor konsumen akan mendapatkan garansi injeksi selama 5 tahun atau 50.000 kilometer, garansi mesin selama 3 tahun atau 30.000 kilometer serta garansi rangka dan kelistrikan selama 1 tahun atau 10.000 kilometer. Jangka waktu tersebut dihitung pada yang lebih dahulu tercapai.

Kepuasan Sikap konsumen ditentukan oleh pengalaman yang dialaminya, seperti kesenangan atau kekecewaan yang dirasakannya ketika membandingkan kualitas pelayanan yang diterimanya dia berharap dengan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kesenangan secara keseluruhan, dan mereka menjadi kecewa ketika kinerja tidak memenuhi harapan mereka. Pelanggan mungkin mengalami kepuasan dalam dan dari diri mereka sendiri, seperti

kesenangan atau kegembiraan.

Berikut adalah tabel laporan keluhan pelanggan di Ahas Honda Bintang Motor Cinere pertahun:

**Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan**

Tahun	Bulan	Jenis Keluhan		Total	Total Per tahun	Present ase %
		Cancel	Job Return			
2019	Januari – Desember	18	35	53	2940	0,55%
2020	Januari – Desember	24	24	48	1920	0,92%
2021	Januari – Desember	11	47	58	22041	0,12%
2022	Januari – April	5	26	31	8482	0,26%

(Sumber: Laporan tahunan Ahas Honda Bintang Motor Cinere 2022)

Menurut data di atas, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kepuasan pelanggan yang terkena dampak negatif, kualitas layanan, harga, dan lokasi. Variabel ini bertindak sebagai standar dimana nantinya variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dievaluasi kemanjurannya. perusahaan yang dikenal sempat mengalami penurunan ditahun 2020 disebabkan adanya covid-19 yang menyebabkan banyak pekerja di PHK sehingga banyak pekerja dikeluarkan dari perusahaannya, jadi selama tahun 2020 orang yang datang ke bengkel berkurang dikarenakan perekonomian terganggu akibat adanya covid-19. Tetapi memasuki tahun 2021 covid-19 berkurang sehingga banyak pekerja yang sudah memulai bekerja dan beraktifitas kembali bila disimpulkan adalah *job return* pada tahun 2021 lebih banyak dan *cancel* lebih sedikit dibandingkan pada tahun 2020 seimbang, dan untuk hasil pertahun lebih banyak di tahun 2021 Untuk

mencapai tujuan bisnis dan mencegah penurunan kualitas layanan, harga, dan lokasi Ahass Honda Bintang Motor Cinere terhadap kebahagiaan klien, perlu dibangun strategi pemasaran yang optimal.

Unsur Kualitas layanan memiliki dampak terbesar pada kepuasan konsumen. Ketika menentukan kepuasan pelanggan, pelanggan mempertimbangkan kualitas layanan. Pelanggan diharapkan untuk memberikan layanan terbaik setiap kali proses bisnis dilakukan, baik itu untuk barang atau jasa, karena kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya.

Fenomena Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dari fenomena yang terjadi di Ahass Honda Bintang Motor. Dari keluhan pelanggan bahwa tingkat pelayanan di Ahass Honda Bintang Motor Cinere khususnya ketanggapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan kurang tanggap atau kurang tanggap, Ahass Honda Bintang Motor Cinere juga memberikan layanan service gratis melalui buku garansi service untuk setiap pembelian sepeda motor baru, membuat pelanggan tersenyum. Halo, sampaikan sambutan hangat kepada setiap pengunjung bengkel. Menurut Rizki Reza Putranto, Sasi Utami, Rinto Nur Bambang (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen sangat berpengaruh.

Harga ialah Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berpengaruh terhadap pendapatan dan laba bersih usaha adalah harga. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa harga adalah seperangkat poin yang ditukar konsumen untuk keuntungan atau kepemilikan pengguna atas suatu barang atau jasa, yang berpengaruh pada posisi saingan dan pangsa pasar perusahaan. Sutrisno

Djaja, Joko Widodo, dan Ludviyatus Sholeha (2018) Berdasarkan temuan penelitian ini dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, temuan penelitian Rizki Reza Putranto, Sasi Utami, dan Rinto Nur Bambang (2019) mengungkapkan bahwa variabel tangibilitas dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 1. 2 Perbandingan Tarif Harga Jasa Servis Ahas Honda  
Bintang Motor Cinere**

No	Nama Perusahaan	Layanan	Ongkos Jasa Servis	Oli mesin	Kanvas Rem D/B	Setel Komstir
1.	Honda	Reguler	115.000	85.000	35.000/ 65.000	30.000
2	Yamaha	Reguler	135.000	85.000	45.000/ 75.000	35.000
3	Kawasaki	Reguler	199.000	90.000	55.000/ 85.000	45.000

(Sumber: Data didapatkan dari brosur 2022)

Fenomena yang terjadi terkait dengan Harga berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan bahwa Ahas Honda Bintang Motor Cinere memiliki harga ongkos jasa jauh lebih murah dibandingkan dengan ongkos jasa di Yamaha dan Kawasaki selain itu estimasi pengerjaan yang lebih cepat dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen jika dibandingkan dengan pesaing, Menurut Andre Putro, Wibowo (2021) Semuanya menunjukkan bahwa lokasi dan harga sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sebagai alternatif, Andre Putro dan Wibowo (2021) menemukan bahwa koefisien regresi mengungkapkan bahwa kebutuhan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh harga atau kualitas layanan.

Lokasi ialah tempat dilakukannya suatu kegiatan usaha. Perusahaan harus mempertimbangkan hal ini saat memilih lokasi karena jika salah memilih akan berdampak pada bisnisnya. Saat memutuskan akan menggunakan layanan atau produk, lokasi berdampak pada kepuasan pelanggan lokasi yang ideal adalah lokasi yang mudah diakses oleh pelanggan seperti dekat dengan jalan raya, dekat dengan tempat makan agar konsumen gampang jika motor ditinggal dibengkel untuk diservis .

Fenomena Lokasi Berkaitan dengan lokasi Ahass Honda Bintang Motor Cinere, perlu diperhatikan masih tersedianya lahan parkir depan yang masih sedikit yaitu di area ruko yang terhubung dengan showroom, akses transportasi umum yang mudah, dan lokasi yang kurang menguntungkan karena ada di dalam dan karena itu kurang terlihat dari jalan raya. Temuan penelitian, menurut Darnelly Darnelly, Fira Fitriani, dan Safarul Aufa (2020), menunjukkan bahwa lokasi memiliki dampak parsial terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, beberapa mengklaim bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan biaya. Heri Diyan Kuriawan (2018) menegaskan bahwa lokasi tidak berpengaruh positif atau signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Bedasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Sevis Di Ahass Honda Bintang Motor Cinere”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas bila disusunlah rumusan kasus dalam pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah pengaruh kepuasan konsumen, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di ahass honda bintang motor cinere
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada jasa servis terhadap kepuasan konsumen ahass honda bintang motor cinere
3. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di ahass honda bintang motor cinere
4. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan ahass honda bintang motor cinere

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di ahass honda bintang motor cinere.
  - b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di ahass honda bintang motor cinere.
  - c. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di Ahass honda bintang motor cinere.

- d. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di Ahass honda bintang motor cinere.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Bagi Peneliti

Peneliti diharapkan sebagai salah satu Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia harus menyelesaikan penelitian sebagai salah satu syarat untuk lulus dari Program Studi (SI).

### b. Bagi Pembaca

Peneliti dapat menjadi sumber informasi, saran, dan panduan bagi peneliti yang akan datang.

### c. Bagi Perusahaan

Peneliti hendaknya dapat memberikan saran kepada pihak Honda Bintang Motor Company mengenai rencana perusahaan terhadap kualitas pelayanan Ahass Honda Bintang Motor Cinere.

