

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan jumlah kendaraan roda dua yang terus berkembang di Indonesia, peluang usaha pun semakin terbuka lebar. Mulai dari perusahaan asuransi kendaraan roda dua, usaha bengkel, aksesoris roda dua, hingga usaha cuci motor, semua memiliki prospek yang menjanjikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan ini tidak hanya menciptakan kemajuan ekonomi, tetapi juga memberikan kesempatan bagi berbagai jenis usaha untuk berkembang dan sukses.

Pemasaran merupakan salah satu aspek penting dalam mengembangkan dan memperkenalkan produk atau jasa kepada konsumen. Dalam konteks peningkatan perdagangan di Indonesia dan pertumbuhan variable otomotif, strategi pemasaran yang efektif menjadi kunci untuk menarik minat konsumen dan meningkatkan penjualan.

Dalam variable otomotif, pemasaran dapat dilakukan melalui berbagai kanal, mulai dari promosi melalui media variab, iklan di media massa, hingga kerjasama dengan dealer-dealer kendaraan roda dua untuk memperluas jangkauan pasar. Perusahaan asuransi kendaraan roda dua juga dapat menggunakan strategi pemasaran yang varia pada keamanan dan perlindungan, menyoroti manfaat dan keunggulan polis asuransi mereka.

Untuk usaha cuci motor, pemasaran dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang berkualitas dan promosi melalui testimonial pelanggan yang puas dengan hasil kerja Cuci Motor tersebut.

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Penelitian John Hendra Istianto dan Maria (2011), mengemukakan secara teori bahwa kualitas pelayanan yang diberikan yaitu dengan memberikan kepuasan melalui kualitas cita rasa (taste) yang dipertahankan dan sesuai dengan selera konsumen, serta pemilihan lokasi yang tepat dan disertai pelayanan yang baik. Adapun hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan 2variable tangibles, reliability responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun dalam menangani keluhan pelanggan kurang cepat hal ini perlu ditingkatkan dengan baik dan perlu memberikan pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kualitas jasanya. Iyan Afriyansah (2011), menganalisa bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan

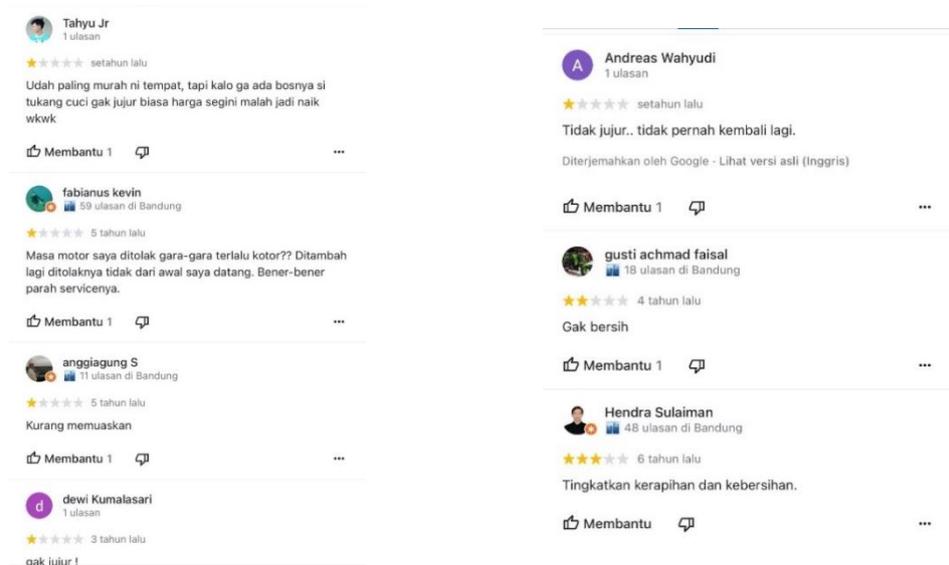
dalam memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi (Nasution, 2005).

Menurut Brown (dalam Dwiastuti, dkk 2012) kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen akan loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.

Cuci Motor Mandiri ini pertama kali beroperasi pada tahun 2012. Gerai berada di jalan terusan pasir koja. No.202 Kota Bandung. Saat pertama kali beroperasi cuci motor mandiri hanya memiliki 3 karyawan. Akan tetapi semakin berkembangnya suatu usaha, semakin bertambah juga masalah yang harus dihadapi. Salah satu contoh masalah yang dihadapi adalah kualitas pelayanan. Berikut beberapa ulasan yang diberikan pelanggan terhadap Cuci Motor Mandiri berkaitan dengan kualitas pelayanan

Gambar 1. 1 Gambar Ulasan Cuci Motor Mandiri



Merujuk pada gambar 1.1 dapat diuraikan tentang permasalahan yang ada di ulasan google pada Cuci Motor Mandiri yaitu :

1. Udah paling murah ni tempat, tapi kalo gaada bosnya si tukang cuci gak jujur biasa harga segini malah jadi naik
2. Gak jujur!
3. Tidak jujur, tidak pernah Kembali lagi
4. Masa motor saya ditolak gara – gara terlalu kotor, ditambah lagi di tolaknya tidak dari awal saya datang. Bener – bener parah service nya
5. Kurang memuaskan
6. Ga bersih
7. Tingkatkan kerapihan dan kebersihan

Dari komentar para konsumen melalui google maps tentang permasalahan pada kepuasan pelanggan, dapat dilihat sebagai berikut :

1. Service quality, terdapatnya complain dan keluhan yang diberikan oleh pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Cuci Motor Mandiri. Contohnya tidak jujur kalau tidak ada bosnya pegawai menaikkan harga menjadi Rp.15.000 padahal harga sebenarnya Rp.12.000
2. Kualitas jasa dari Cuci Motor Mandiri yang kurang bersih, hal ini berkaitan dengan kualitas pencucian yang dilakukan pada Cuci motor mandiri kurang efektif sehingga ada masalah pada kualitas yang diberikan. Contohnya pegawai cuci motor tidak membersihkan jok motor pelanggan. Kalau di suruh baru dikerjakan

Berdasarkan permasalahan tersebut maka disebabkan oleh:

1. Jaminan (*Assurance*)

Ini merujuk pada kemampuan perusahaan atau penyedia layanan untuk memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa layanan yang mereka terima akan memenuhi atau melebihi harapan, seperti menyediakan informasi yang jujur dan transparan kepada pelanggan tentang kebijakan, prosedur, dan biaya terkait dengan layanan yang disediakan. Perusahaan tidak memberikan teguran secara ketat kepada karyawan sehingga karyawan menjadi tidak jujur

2. Berwujud (*Tangibles*)

Ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten, serta memberikan bahan-bahan yang berkualitas dan sesuai dengan janji yang dibuat kepada pelanggan. Hal ini karena kurang memberikan evaluasi.

Maka berdasarkan uraian tersebut, usaha Cuci Motor mandiri belum sepenuhnya memberikan kepuasan terhadap pelanggan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cuci Motor Mandiri Di Kota Bandung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum tentang cuci motor mandiri di Bandung?
2. Bagaimana tingkat pelaksanaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Cuci Motor Mandiri Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
4. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cuci Motor Mandiri Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Cuci Motor Mandiri
2. Untuk memahami kondisi kepuasan pelanggan pada Cuci Motor Mandiri Bandung
3. Untuk memahami kondisi kualitas pada Cuci Motor Mandiri Bandung
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Cuci Motor Mandiri
5. Untuk mengetahui hambatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan baik untuk pengembangan ilmu maupun untuk operasional.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan dibidang pemasaran di cuci motor mandiri khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi penulis adalah sebagai bahan pembandingan antara teori yang didapat selama perkuliahan dan fakta yang ada di lapangan serta bagaimana menerapkan teori tersebut di lapangan. Dan dapat mengetahui dan memecahkan masalah

mengenai seberapa besar pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Cuci Motor Mandiri.

b. Bagi Akademik

Kegunaan bagi akademik adalah dapat dijadikan sumber referensi dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis, sebagai pembandingan hasil riset penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merencanakan pengelolaan karyawan dalam rangka meningkatkan nilai perusahaan.

d. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan sebagai wawasan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan perusahaan dan juga dapat digunakan sebagai tinjauan penelitian selanjutnya.

1.5 Lokasi Dan Lamanya Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Cuci Motor Mandiri Kota Bandung yang berlokasi di Jalan Terusan Pasir Koja No.202 RT01/06 Kelurahan Sukaasih, Kecamatan Bojongloa Kaler, Jawa Barat, 40232 Penelitian yang dilakukan pada Cuci Motor Mandiri ini berlangsung dalam kurun waktu 6 bulan

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian Pada Cuci Motor Mandiri Kota Bandung

No	KETERANGAN	TAHUN 2023-2024																								
		JANUARI				FEBUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
TAHAP PERSIAPAN																										
1	Penjajakan	■	■																							
2	Studi Kepustakaan		■	■	■	■																				
3	Pengajuan Judul																									
4	Penyusunan Usulan Penelitian																									
5	Seminar Usulan Penelitian																									
TAHAP PENELITIAN																										
1	Pengumpulan Data																									
	a. Observasi																									
	b. Wawancara																									
	c. Angket																									
2	Pengolahan Data																									
3	Analisis Data																									
TAHAP PENYUSUNAN																										
1	Pembuatan Laporan																									
2	Perbaikan Laporan																									
3	Sidang Skripsi																									
<i>Sumber : Data diolah peneliti tahun 2023</i>																										