

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia yang terus meningkat setiap tahunnya, kondisi keruwetan jalanan kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya dan masih banyak lagi, sering mengalami kemacetan membuat masyarakat lebih memilih alat transportasi sepeda motor ini ketimbang mobil pribadi. Masyarakat memilih sepeda motor karena harganya yang lebih terjangkau dibandingkan mobil juga merasakan kemudahan dalam pembelian sepeda motor dimana hampir 75% - 80% diantaranya merupakan peran perusahaan pembiayaan (leasing) kendaraan bermotor dan beberapa bank pinjaman kredit yang membantu masyarakat memiliki sepeda motor secara cepat walaupun dengan bunga kredit yang tinggi hingga 30%.

Tingginya permintaan pasar untuk kendaraan bermotor mendorong produsen sepeda motor untuk bersaing dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Faktor-faktor penting meliputi kualitas produk, efisiensi bahan bakar, kenyamanan, dan harga terjangkau. Seiring perkembangan zaman, permintaan juga meluas untuk produk dengan teknologi mesin yang lebih besar, desain menarik, serta kemewahan, meskipun dengan harga lebih tinggi. Produsen otomotif di Indonesia harus responsif terhadap tantangan ini agar tetap eksis dan menguntungkan di pasar.

Sektor usaha perbengkelan di kota besar mengalami perkembangan yang pesat sejalan dengan meningkatnya jumlah sepeda motor. Meskipun persaingan

antar bengkel semakin ketat, jumlah pelanggan yang terus meningkat membuat bengkel tetap ramai. Bengkel yang mampu memberikan layanan berkualitas, kenyamanan, harga bersaing, dan fasilitas yang lengkap cenderung memiliki pelanggan yang loyal. Selain itu, keahlian dan keterampilan mekanik yang terampil juga berperan besar dalam menarik minat pelanggan.

Pentingnya regulasi yang mengatur keberadaan bengkel umum kendaraan bermotor semakin dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya dalam Bagian Kelima mengenai Bengkel Umum Kendaraan Bermotor Pasal 60 Ayat (1), disebutkan bahwa bengkel umum yang berfungsi untuk memperbaiki dan merawat kendaraan bermotor wajib memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Sementara itu, pada Ayat (2), dijelaskan bahwa bengkel yang memiliki akreditasi dan kualitas tertentu dapat melakukan pengujian berkala kendaraan bermotor. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa bengkel yang beroperasi tidak hanya dapat memberikan layanan yang berkualitas dan aman, tetapi juga sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pelaku bisnis bengkel harus selalu berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan agar tetap relevan dan dapat bersaing di pasar. Penyediaan layanan berkualitas, pelibatan teknisi yang terlatih, serta penerapan standar keamanan dan kualitas yang baik merupakan hal-hal penting dalam menjaga reputasi bengkel. Selain itu, memahami kebutuhan dan harapan pelanggan juga menjadi kunci agar bisnis bengkel dapat bertahan dan berkembang dalam jangka panjang.

Persaingan dunia bisnis semakin kuat, sehingga akan membuat para pengusaha membangun berbagai strategi yang tepat untuk memasarkan produknya dan memenangkan persaingan untuk memaksimalkan pendapatan atau laba mereka. Saat ini banyak perusahaan melihat peluang ini dan menyediakan berbagai jasa servis motor untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Berikut adalah beberapa jenis perusahaan resmi yang menyediakan layanan servis resmi di Indonesia:

Tabel 1. 1
Jasa Pelayanan Servis Motor Di Indonesia

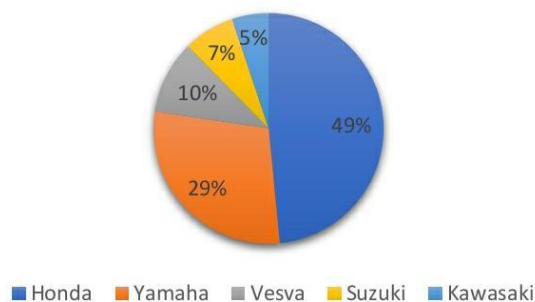
No		Merk	Perusahaan
1.	Yamaha	Yamaha Service Center	PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM)
2.	Honda	AHASS (Astra Honda Authorized Service Station)	PT Astra Honda Motor (AHM)
3.	Suzuki	Suzuki Bike Service	PT Suzuki Indomobil Sales (SIS)
4.	Kawasaki	Kawasaki Service Center	PT Kawasaki Motor Indonesia (KMI)
5.	Ducati	Ducati Service Center	PT Supermoto Indonesia, distributor resmi Ducati di Indonesia
6.	BMW Motorrad	BMW Motorrad Service Center	PT BMW Indonesia.
7.	KTM	KTM Service Center	PT Penta Jaya Laju Motor (distributor resmi KTM di Indonesia)
8.	Triumph	Triumph Service Center	PT. Triumph Motorcycles Indonesia
9.	Vespa	Vespa Service Center	PT Piaggio Indonesia, distributor resmi Vespa
10.	Piaggio	Piaggio Service Center	PT Piaggio Indonesia
11.	CF Moto	CF Moto Service Center	PT. CF MOTO Indonesia

Sumber: <https://www.otomotifnet.com/> (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, berbagai merek bengkel motor resmi harus menghadapi tantangan kompetisi yang ketat untuk dapat bertahan di pasar otomotif Indonesia. Kehadiran berbagai jenis penyedia layanan servis motor ini

menunjukkan adanya adaptasi pasar terhadap kebutuhan pelanggan yang semakin beragam. Dengan semakin banyaknya pilihan, pemilik sepeda motor di Indonesia dapat lebih mudah menemukan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka.

Indonesia menjadi negara ketiga dengan pengguna kendaraan sepeda motor terbanyak di dunia. Posisi dengan persentase 85% ini tepat di bawah Vietnam yang berada pada peringkat kedua (86%) dan Thailand pada peringkat pertama (87%). Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui website *GoodStats* hasil survei terhadap 1.023 responden yang mayoritas adalah laki-laki dengan perbandingan persentase laki-laki sebanyak 65,2% dan perempuan 34,8%, orang Indonesia lebih menyukai berkendara dengan sepeda motor jenis *scooter* untuk bermobilisasi setiap harinya. Berikut merupakan data yang menunjukkan data pengguna Jasa Service Motor di Indonesia:



Sumber : <https://data.goodstats.id/statistic> (2024)

Gambar 1. 1
Data Pengguna Jasa Service Motor Di Indonesia

Berdasarkan diagram 1.1 diatas lima merek tersebut, empat di antaranya adalah merek yang berasal dari Jepang, yakni Honda, Yamaha, Suzuki, dan Kawasaki sedangkan Vespa berasal dari Italia. Data diatas menunjukan merek

sepeda motor yang menjadi favorit orang Indonesia untuk digunakan sehari-hari adalah Honda. Merek dengan slogan “*How we move you*” ini dipilih sebanyak 47% responden dalam survei tersebut. Adapun, merek lain yang menjadi pilihan orang Indonesia adalah Yamaha (28%), Vespa (10%), Suzuki (7%), dan Kawasaki (5%).

PT. Astra Honda Motor (AHM) merupakan produsen dan distributor mesin dan sepeda motor Honda di Indonesia. Selain melayani perakitan dan penjualan sepeda motor, PT. Astra Honda Motor (AHM) mengembangkan badan usahanya untuk mendukung layanan servis dan penjualan showroom motor dengan nama AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*). AHASS merupakan tempat servis terbaik yang dilengkapi standarisasi dengan prosedur dan alat kerja standard Honda Jepang. Dalam pelayanannya memberikan kualitas dan bergaransi dengan pegawai yang responsif dan lokasi servis yang nyaman serta peralatan yang lengkap dan sesuai standar Honda Jepang. Pelayanannya AHASS memberikan berbagai macam pelayanan yaitu *Booking Service*, *Fast Track*, *Pit Express*, dan Layanan Kunjung.

Booking service memberikan pelayanan dengan fasilitas untuk pelanggan yang bisa memilih waktu kunjungan servis sesuai dengan jadwal luang. *Fast Track* diberikan kepada beberapa jenis pengguna motor premium untuk bisa langsung diberikan layanan servis tanpa mengantri. *Pit Express* merupakan layanan khusus untuk penggantian oli dan *Fast Moving Parts* untuk onderdil lainnya dengan memberikan pelayanan yang cepat. Dan layanan kunjung merupakan sebuah fasilitas solusi untuk pelanggan yang ingin servis tanpa harus ke outlet AHASS

dengan cara memberikan pelayanan yang darurat dengan menjemput kendaraan pelanggan yang akan di servis.

Kabupaten Bandung merupakan salah satu kabupaten besar di Indonesia, maka dari itu sangat besar pula kontribusi yang diberikan Kabupaten Bandung terhadap perekonomian Indonesia. Sektor perekonomian di Kabupaten Bandung saat ini sedang mengalami peningkatan yang cukup pesat dari tahun-tahun sebelumnya, hal ini terjadi karena meningkatnya kebutuhan konsumsi sehari-hari masyarakat di Kabupaten Bandung sehingga menimbulkan minat masyarakat terhadap barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan pun meningkat. Meningkatnya minat masyarakat terhadap barang atau jasa membuat sektor industri memiliki peluang yang cukup besar, oleh karena itu disinilah para pengusaha dapat membuka peluang bisnis untuk dapat ikut berkontribusi dalam memajukan perekonomian Indonesia.

Perkembangan industri yang pesat di Kabupaten Bandung turut mendorong pertumbuhan jaringan AHASS secara signifikan. Bengkel AHASS hadir sebagai solusi bagi masyarakat yang membutuhkan layanan servis sepeda motor berkualitas tinggi. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna sepeda motor, permintaan terhadap layanan perawatan dan perbaikan juga semakin tinggi. AHASS berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan ini dengan menyediakan berbagai layanan yang inovatif dan efisien. Dengan demikian, AHASS tidak hanya berperan dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian lokal. Saat ini, terdapat beberapa bengkel AHASS yang beroperasi di Kabupaten Bandung, di antaranya sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Daftar Bengkel Motor Honda Resmi Di Kabupaten Bandung

No	Bengkel	Alamat
1.	Haribaru	Jl. Raya Banjaran 172 Andir, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
2.	Bintang Motor	Jl. Raya Banjaran 486 Sukasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
3.	Merdeka Motor	Jl. Raya Rancaekek 605 Km. 7,5 Nanjungmekar, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
4.	Munjul Motor	Laswi No. 194 Kel.Manggahang, Kec.Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
5.	Wijaya Abadi	Jl. Kopo Sayati 84 Km 7 Sayati, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
6.	Alvita Darma	Jl. Raya Bojongloa 10 Bojongloa, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
7.	Daya Motor	Jl. Raya Soreang 10 Pamekaran, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
8.	Hay Motor 3a	Jln.Raya Cicalengka Wetan Timur RT.01/RW.05 Ds. Cicalengka, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
9.	AHASS Cibiru Motor	Jl. Raya Cibiru No. 60, Cibiru, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
10.	AHASS Katapang Motor	Jl. Katapang No. 12, Katapang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
11.	Margahayu Motor	Jl. Margahayu No. 77, Margahayu, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
12.	Ciparay Motor	Jl. Ciparay No. 78, Ciparay, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
13.	Banjaran Motor	Jl. Banjaran No. 34, Banjaran, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
14.	Baleendah Motor	Jl. Raya Baleendah No. 45, Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
15.	Soreang Motor	Jl. Soreang No. 55, Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
16.	Pangalengan Motor	Jl. Pangalengan No. 88, Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
17.	Bojongsoang Motor	Jl. Bojongsoang No. 45, Bojongsoang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
18.	Dayeuhkolot Motor	Jl. Dayeuhkolot No. 16, Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
19.	Sukajadi Motor	Jl. Sukajadi No. 32, Sukajadi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
20.	Rancaekek Motor	Jl. Rancaekek No. 23, Rancaekek, Kabupaten Bandung, Jawa Barat

No	Bengkel	Alamat
21.	Cileunyi Motor	Jl. Cileunyi No. 10, Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat

Sumber: Kumparan.com (2024)

Tabel 1.2 di atas menunjukkan daftar bengkel AHASS yang beroperasi di Kabupaten Bandung, data ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Bandung, banyak memilih AHASS sebagai tempat servis sepeda motor. Keberadaan banyak bengkel AHASS menandakan tingginya permintaan dan mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang ditawarkan, serta komitmen AHASS dalam memenuhi kebutuhan pengguna sepeda motor di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan daftar tersebut, terdapat lima bengkel AHASS yang memiliki rating paling rendah. Penurunan rating pada bengkel-bengkel ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti waktu tunggu yang lama, kualitas layanan yang kurang optimal, atau fasilitas yang tidak memadai. Memahami kondisi ini sangat penting untuk pengembangan strategi peningkatan layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menarik lebih banyak pelanggan di masa mendatang.

Tabel 1. 3 5
Bengkel AHASS Di Kabupaten Bandung Dengan Rating Terendah

No	Bengkel	Alamat	Rate Penilaian dari Google
1.	Haribaru	Jl. Raya Banjaran 172 Andir, Kabupaten Bandung, Jawa Barat	4,8
2.	Bintang Motor	Jl. Raya Banjaran 486 Sukasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat	4,8
3.	Merdeka Motor	Jl. Raya Rancaekek 605 Km. 7,5 Nanjungmekar, Kabupaten Bandung, Jawa Barat	4,7

No	Bengkel	Alamat	Rate Penilaian dari Google
4.	Munjul Motor	Laswi No. 194 Kel.Manggahang, Kec.Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat	4,6
5.	Wijaya Abadi	Jl. Kopo Sayati 84 Km 7 Sayati, Kabupaten Bandung, Jawa Barat	4,8

Sumber: Google Review (2024)

Berdasarkan Tabel 1.3, dari 5 AHASS yang memiliki rating terendah di wilayah Kabupaten Bandung, penulis memilih AHASS Munjul Motor sebagai objek penelitian ini. Pemilihan ini didasarkan pada ratingnya yang lebih rendah dibandingkan bengkel lainnya, sehingga menarik untuk diteliti. Hal ini menjadi kesempatan untuk meneliti lebih lanjut faktor-faktor yang mungkin menyebabkan penilaian tersebut rendah, seperti kualitas layanan, harga, waktu tunggu yang lama, kompetensi tenaga kerja yang kurang memadai, kondisi fasilitas yang tidak terawat, dan kurangnya transparansi dalam komunikasi mengenai biaya dan layanan. Selain itu, pengalaman negatif sebelumnya dan ulasan buruk dari pelanggan juga dapat memengaruhi persepsi keseluruhan terhadap dealer. Dengan demikian, AHASS Munjul Motor menjadi tempat yang tepat untuk menganalisis berbagai faktor yang berpotensi memengaruhi rendahnya rating yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk memahami alasan di balik persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan strategi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di masa mendatang.

AHASS Munjul Motor merupakan salah satu bengkel resmi penyedia jasa layanan servis resmi sepeda motor merek Honda. AHASS Munjul Motor menyediakan jasa pelayanan servis ataupun penggantian suku cadang dan aksesoris motor asli produk Honda. Lokasi tempat AHASS Munjul Motor juga sangat strategis terletak di Laswi No. 194 Kel.Manggahang, Kec.Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat yang berada di dekat Pondok Pesantren Mathla Ul'Huda Baleendah Kab.bandung yang dapat memudahkan pelanggan untuk menemukan tempat ini. Adapun jasa yang ditawarkan AHASS Munjul Motor yaitu:

Tabel 1. 4
Jasa Pelayanan Servis AHASS

No	AHASS Munjul Motor
1.	Perawatan dan perbaikan
2.	Perbaikan kategori berat
3.	Perawatan berkala kepada sepeda motor baru
4.	Suku cadang asli AHM Honda Motor
5.	Mekanik Berlisensi
6.	<i>Pit Express</i>
7.	<i>Booking Service</i>
8.	<i>Service Visit</i>
9.	Promo Menarik tiap Bulan
10.	Ruang Tunggu

Sumber: <https://www.daya-motora.com> (2024)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa AHASS Munjul Motor memiliki keunggulan dalam jasa layanan yang berbeda dari AHASS lainnya. Seperti pada pelayanan jasa layanan booking servis, layanan antar jemput kendaraan servis, dan belum ada ketetapan untuk program tiap bulannya dalam hal promosi. Bentuk layanan lainnya seperti adanya fasilitas ruang tunggu, mushola, wifi, dan televisi menjadi strategi perusahaan dalam meningkatkan tujuan yang lebih baik yakni bagaimana cara menumbuhkan pelanggan yang puas atas jasa yang diberikan ke

arah pelanggan yang loyal. Adapun data pengunjung AHASS Munjul Motor pada tahun 2020-2023 diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. 5
Data Pengunjung AHASS Munjul Motor Pada Tahun 2023

Bulan	Target Pengunjung AHASS Munjul Motor	Data Pengunjung AHASS Munjul Motor Tahun 2023	Selisih	Persentase Target dan Kenyataan
Januari	1500	1134	366	75,6 %
Ferbuari	1500	1101	399	73,4 %
Maret	1500	1120	380	74,7 %
April	1500	1251	249	83,4 %
Mei	1500	1137	363	75,8 %
Juni	1500	1110	390	74 %
July	1500	1204	296	80,3 %
Agustus	1500	1218	282	81,2 %
September	1500	1215	285	81%
Oktober	1500	1165	335	77,7 %
November	1500	1224	276	81,6 %
Desember	1500	1201	299	80,1 %
Jumlah		14080	3920	938,8 %
Rata Rata			326	78 %

Sumber: Data dari AHASS Munjul Motor (2023)

Berdasarkan data diatas, menunjukkan jumlah pengunjung serta persentase pencapaian AHHAS Munjul sepanjang tahun 2023, dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung mengalami fluktuasi yang signifikan. Meskipun target pengunjung setiap bulannya adalah 1500 orang, jumlah pengunjung aktual pada setiap bulan bervariasi dan sering kali tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Pada bulan Januari, jumlah pengunjung tercatat 1134 orang, yang berarti terdapat selisih -366 dari target dengan persentase pencapaiannya adalah 75.6%. Meskipun AHHAS Munjul memiliki target yang cukup ambisius, jumlah pengunjung yang tercatat masih di bawah target yang diharapkan. Fluktuasi jumlah pengunjung terus

berlanjut pada bulan-bulan berikutnya, dengan penurunan signifikan terjadi pada Februari (73,4%) dan Maret (74,7%), di mana selisih antara jumlah pengunjung dan target melebihi 300 orang. Sebaliknya, bulan April dan November menunjukkan pencapaian yang lebih baik, dengan jumlah pengunjung masing-masing 1.251 dan 1.224 orang, serta persentase pencapaian 83,4% dan 81,6%. Meskipun ada peningkatan, selisih antara pengunjung aktual dan target tetap signifikan, berkisar 250-300 orang.

Fluktuasi jumlah pengunjung ini menunjukkan adanya faktor eksternal atau internal yang memengaruhi daya tarik AHHAS Munjul di bulan-bulan tertentu. Dalam hal ini, dapat diasumsikan bahwa faktor cuaca, promosi, atau perubahan pola perilaku konsumen dapat mempengaruhi tingkat kunjungan pelanggan. Hal ini juga menunjukkan bahwa meskipun usaha sudah berusaha menjaga konsistensi dalam penawaran, belum tentu dapat mempengaruhi semua pengunjung untuk tetap datang setiap bulan dengan jumlah yang stabil.

AHASS Munjul Motor menawarkan layanan yang berbeda dari bengkel lainnya, dengan berbagai keunggulan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun, terdapat beberapa ulasan pelanggan yang mencerminkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun bengkel ini memiliki potensi untuk memberikan pengalaman positif, kualitas pelayanan yang kurang optimal dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan mengurangi loyalitas mereka. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan, karena pelayanan yang baik tidak hanya dapat mempertahankan pelanggan, tetapi juga membuat mereka merekomendasikan bengkel kepada orang lain. Dengan memperhatikan umpan balik dari pelanggan,

diharapkan AHASS Munjul Motor dapat meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan konsumen. Berikut adalah beberapa ulasan pelanggan mengenai AHASS Munjul Motor yang menunjukkan rasa tidak puas terhadap pelayanan yang mereka alami:

Muha Rijun
1 ulasan · 2 foto

★★★★★ 2 bulan lalu

Pengerjaan lambat, onderdil terlalu mahal, harga produk termahal 18.000, jadi 60.000
Ongkos pasang mahal, diawal bilang 20.000, di cetak struk ongkos pasang 25.000, sangat tidak rekomended.. Tidak sesuai!! 😡😡😡



Neo Priyadi
Local Guide · 52 ulasan · 24 foto

★★★★★ setahun lalu

Selasa 13 Desember 2022 pukul 7.45
Beli grase kondisi kasar belum ada, dilakukan transaksi oleh orang yang sudah ada dibengkel. dikasih Harga 20.000 padahal harga asli 14000, mungkin yang beli bini ...
[Selengkapnya](#)



Ade Rismayadi
5 ulasan · 31 foto

★★★★★ sebulan lalu

Hari ini Senin 29 Juli sy datang ke bengkel AHASS Munjul Motor.
Sy ceritakan keluhan motor sy.
Setelah di cek katanya Sensornya yg rusak. Harga sensor Rp.650 RB.
Walaupun berat buat saya tapi buat kenyamanan berkendara sy ACC untuk ganti sensor.
Setelah nunggu kurang lebih 1/2 jam service Advisor bilang sensor yg ada kodenya beda, dan lagi ambil di cabang Ciparay.
Sy jg tanyakan lama enggak?
Dia bilang lagi di jalan.
Sy tunggu sampai 1/2 jam lebih belum juga datang.
Sy SDH tidak tahan lagi nunggu sensor belum jg datang. Saya suruh mekaniknya (Kang Yuda) buat pasang lagi mesiin yg SDH diservice & ganti oli.
Kang Yuda jg bilang sensor lagi di jalan.
Saya cancle ganti sensor.
Sungguh pelayanan yg kurang baik terhadap konsumen.
Sekarang sy trauma service di Munjul Motor.
Takut hal2 semacam ini terulang kembali

dani aulia
1 ulasan · 6 foto

★★★★★ 5 bulan lalu

Niat nya biar motor makin oke, malah rugi sendiri.
Sangat tidak memuaskan, udah setahun ke sini terus biasanya cuma ganti oli, eh pas udah mulai percaya malah bikin rugi.

Jadi gini, 21 maret pagi ke sini mau ganti oli sama cek klep bunyi minor sih, cuma agak risih aja, plus bersihin cvt, dan akhir nya kata mekanik bakalan di cek, eh ternyata di kencengin, dan bikin kesel harus 3 kali bolak balik plus ngomel ternyata bukan ngikutin panduan pabrik, suka suka mekanik aja padahal ini bukan motor bore up, karena saya cek web resmi honda cengkareng, info celah klep vario 160 dan yang disebutin mekanik beda. Setelah balik ke 3 kali akhir nya beres.

ini tgl 8 april nemu lagi masalah dari cvt yg dibersihkan kemarin, ini masang gak bener, gila kenceng banget dan akhir nya drat rusak, harus di congkel pully nya biar keluar, itu part ori jadi gak mungkin gak pas, saya pakai impact aja susah bukannya. 1 kalimat untuk service nya ba*****

Sumber : Gogle Review (2024)

Gambar 1. 2 **Keluhan Pelanggan AHASS Munjul Motor**

Berdasarkan Gambar 1.2, terlihat keluhan-keluhan yang muncul dari pelanggan AHASS Munjul Motor. Beragam masalah diidentifikasi seperti kualitas pelayanan yang kurang optimal, ketidaksesuaian harga dengan ekspektasi pelanggan, serta waktu tunggu yang lama. Beberapa pelanggan juga mengeluhkan kurangnya transparansi dalam komunikasi mengenai layanan dan biaya, yang semuanya berkontribusi pada rendahnya kepuasan pelanggan terhadap AHASS Munjul Motor. Hal ini diperkuat oleh Anam (2021) yang menyatakan bahwa terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas, produk, harga, kualitas layanan, dan faktor emosional.

Tjiptono (2019:379) mendefinisikan Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Kotler dan Keller (2021:145) juga mengemukakan ketika kepuasan pelanggan terbentuk, mereka cenderung memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang menjadi bentuk loyalitas yang berharga bagi perusahaan karena dapat menarik pelanggan baru yang potensial. Pelayanan yang cepat, akurat, dan menunjukkan perhatian kepada pelanggan dapat menciptakan pengalaman yang positif, yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai, AHASS Munjul Motor tidak hanya berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Pelanggan yang merasa puas dan memiliki pengalaman positif cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Hal ini diperkuat oleh Kotler (2022:41) yang mengatakan bahwa loyalitas adalah komitmen kuat untuk membeli kembali atau menggunakan ulang produk yang disukai, meskipun ada faktor situasional yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan. Lebih lanjut, Griffin (2021: 192) menambahkan bahwa loyalitas pelanggan adalah bentuk komitmen jangka panjang yang tercipta dari kepercayaan dan kepuasan yang berulang. Sementara Oliver (2022: 210) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk dari kepuasan yang konsisten dan pemenuhan harapan yang berulang.

Berdasarkan definisi loyalitas pelanggan yang dipaparkan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah sebuah sikap pelanggan yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut.

Terkait dengan berbagai permasalahan yang muncul di AHASS Munjul Motor, penulis melakukan penelitian awal untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penurunan jumlah pengunjung. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden, yang merupakan pelanggan AHASS Munjul Motor, untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai aspek-aspek yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan atau keluhan

pelanggan. Berikut merupakan hasil dari penelitian pendahuluan kinerja pemasaran pada AHASS Munjul Motor:

Tabel 1. 6
Hasil Pra-Survey Penelitian Mengenai Kinerja Pemasaran Pada AHASS
Munjul Motor Tahun 2024

Variabel	No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Rata- Rata	Kriteria
Keputusan Pembelian	1	Pelanggan melakukan pembelian suatu produk sesuai dengan kebutuhan	30	0	0	0	0	5	Sangat baik
	2	AHASS Munjul Motor menjadi pilihan saya dalam melakukan perawatan mesin Kendaraan	10	11	7	1	1	3,9	Baik
Kepuasan Pelanggan	1	Pelayanan yang diberikan oleh AHASS Munjul Motor sangat Memuaskan	6	7	8	8	1	3,3	Kurang baik
	2	Saya merasa puas dengan fasilitas dan pelengkap yang memadai (seperti mushola, parkir, wifi dan toilet)	5	7	10	7	1	3,2	Kurang baik
Loyalitas Pelanggan	1	Saya memiliki keinginan dalam membeli ulang suatu produk di AHASS Munjul Motor	4	9	6	8	3	3,1	Kurang baik
	2	AHASS Munjul Motor dapat dijadikan suatu bengkel yang direkomendasikan kepada pelanggan Lain	3	9	10	6	2	3,1	Kurang baik
Kepercayaan Pelanggan	1	AHASS Munjul Motor mampu	9	12	7	1	1	3,9	Baik

Variabel	No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Rata- Rata	Kriteria
		memberikan kenyamanan dan Keamanan kepada pelanggan							
	2	AHASS Munjul Motor berusaha meningkatkan responnya terhadap kebutuhan pelanggan	10	12	6	2	0	4	Sangat baik

Sumber: Hasil Survey pelanggan AHASS Munjul Motor (2024)

Berdasarkan Tabel 1.6 dari hasil pra-survei penelitian mengenai kinerja pemasaran di AHASS Munjul Motor, yang melibatkan 30 responden yang telah melakukan satu kali pembelian atau bahkan beberapa kali kunjungan, ditemukan sejumlah masalah terkait kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pelanggan di AHASS Munjul Motor berada pada skor 3 dan 2,9, yang termasuk dalam kriteria "kurang baik." Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan produk dan layanan yang diterima, yang berdampak pada tidak menentunya jumlah pengunjung di bengkel tersebut. Berdasarkan jawaban para responden, peneliti menyimpulkan bahwa faktor utama yang menyebabkan fluktuasi pengunjung di AHASS Munjul Motor terletak pada tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kotler dan Keller (2020:315) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk melalui pengalaman positif yang konsisten terhadap suatu produk atau layanan. Menurut mereka, kepuasan yang terus terpenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan akan menciptakan loyalitas yang kuat. Loyalitas ini sangat penting karena menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan dalam mempertahankan pelanggan untuk terus memilih dan kembali ke layanan yang

sama. Dengan demikian, kepuasan yang konsisten menjadi kunci utama dalam membangun loyalitas yang berkelanjutan.

Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yang salah satunya adalah penerapan bauran pemasaran yang tepat. Bauran pemasaran retail merupakan strategi yang dirancang untuk menghasilkan transaksi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta membantu menjaga hubungan positif antara bisnis dan pelanggan. Menurut Maria Nurhayaty (2022), bauran pemasaran (marketing mix) adalah elemen penting dalam mempengaruhi faktor internal dan eksternal dalam suatu bisnis. Penerapan bauran pemasaran yang efektif dapat meningkatkan volume penjualan dan daya saing perusahaan.. Bauran pemasaran terdiri dari empat elemen utama: *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), dan *promotion* (promosi). Sementara itu, untuk pemasaran jasa, terdapat tambahan tiga elemen lainnya, yaitu *people* (orang), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses), yang lebih menekankan pada interaksi layanan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian lebih lanjut mengenai penerapan bauran pemasaran dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden AHASS Munjul Motor. Fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana elemen-elemen bauran pemasaran tersebut berperan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran tentang faktor-faktor spesifik dalam bauran pemasaran yang paling mempengaruhi loyalitas pelanggan di AHASS Munjul Motor. Berikut hasil penelitian pendahuluan mengenai bauran pemasaran pada AHASS Munjul Motor:

Tabel 1. 7
Hasil Pra-survey Penelitian Mengenai Bauran Pemasaran Pada AHASS
Munjul Motor Tahun 2024

Bauran Pemasaran	No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Rata-rata	Kriteria
Product	1	Kualitas suku cadang yang ditawarkan di AHASS Munjul Motor sangat Baik	8	16	5	1	0	4,0	Baik
	2	Suku cadang yang tersedia di AHASS Munjul Motor sangat lengkap	7	16	5	2	0	3,9	Baik
Price	1	Harga suku cadang yang ditetapkan AHASS Munjul terjangkau	0	6	6	17	1	2,5	Tidak baik
	2	Harga suku cadang yang ditetapkan AHASS Munjul sesuai dengan kualitas	1	6	11	11	1	2,8	Kurang baik
Place	1	Lokasi AHASS Munjul berada di jalan utama/dapat dilihat jelas dari jarak pandang Normal	3	14	4	7	2	3,3	Baik
	2	Lokasi AHASS Munjul sangat strategis dan sangat mudah dijangkau	4	12	4	8	2	3,2	Baik
Promotion	1	Ulasan yang diperlihatkan di media sosial AHASS Munjul sudah baik dan	7	15	6	2	0	3,9	Baik

Bauran Pemasaran	No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Rata-rata	Kriteria
		dapat menarik perhatian							
	2	Responden datang ke AHASS Munjul atas rekomendasi teman/orang terdekat	6	16	4	4	0	3,8	Baik
Process	1	Proses pembayaran di AHASS Munjul sangat mudah	7	18	3	2	0	4	Baik
	2	Cara pelayanan yang dilakukan oleh karyawan AHASS Munjul sudah sesuai dengan SOP	6	17	6	1	0	3,9	Baik
People	1	Pelayanan yang diberikan oleh AHASS Munjul baik, cepat dan tanggap	3	6	10	7	4	2,9	Kurang baik
	2	Karyawan AHASS Munjul mampu memberikan informasi yang jelas	4	4	11	9	2	2,9	Kurang baik
Physical Evidence	1	Fasilitas yang tersedia di AHASS Munjul dapat menunjang kebutuhan	7	14	8	1	0	3,9	Baik
	2	Suasana di AHASS Munjul sangat nyaman dan menarik	8	9	11	2	0	3,7	Baik

Sumber: Hasil survey pelanggan AHASS Munjul Motor (2024)

Berdasarkan Tabel 1.7, diatas merupakan hasil penelitian pendahuluan mengenai bauran pemasaran pada AHASS Munjul Motor. Hasil penelitian pendahuluan yang diberi tanda hijau diindikasikan yang paling bermasalah. Tabel tersebut menyimpulkan bahwa terdapat permasalahan dari tabel variabel People, variabel lain yang terindikasi terdapat masalah yaitu pada Harga (*Price*). Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan tersebut dapat diketahui bahwa yang menjadi tolak ukur Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada AHASS Munjul Motor yaitu People dan Harga. Oleh karena itu komponen- komponen tersebut di AHASS Munjul Motor seharusnya ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pernyataan diperkuat oleh teori yang dikemukakan Tjiptono (2019:67) yang menyatakan Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan cenderung memilih layanan berdasarkan kualitas yang tampak, dan semakin tinggi kualitas yang ditawarkan, semakin besar minat pelanggan. Saat ini, pelanggan bersikap kritis dalam memilih layanan dan sering mencari rekomendasi dari teman atau keluarga. Mereka juga memperhatikan interaksi staf, kecepatan respons, serta sikap dan penampilan layanan. Kualitas layanan merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin bersaing di pasar dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Fenomena serupa juga terjadi di AHASS Munjul Motor, di mana responden mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan (*people*) dan harga yang diterima

kurang memuaskan, yang berdampak pada rendahnya loyalitas pelanggan untuk kembali. Penelitian oleh Popo Suryana dan Intan Muliasari (2018) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa harga yang kurang terjangkau dan proses pelayanan yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa harga dan proses pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kafe Instamie, dengan proses pelayanan memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan harga.

Penelitian yang dilakukan oleh Alvin Mariansyah (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Ranata Silvia dan Rully Arifiansyah (2023), yang menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berperan positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan, dirasakan perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH PEOPLE DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan AHASS Munjul Motor)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi merupakan proses perumusan dari permasalahan apa saja yang akan diteliti. Sedangkan rumusan masalah merupakan permasalahan dalam penelitian yang mencakup variable kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, untuk memudahkan dalam proses penelitian selanjutnya maka dilakukan proses perumusan masalah apa saja yang akan diteliti yang disebut dengan identifikasi masalah. Identifikasi masalah yang didapatkan di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Variabel People, di mana pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, sehingga berdampak pada kepuasan mereka.
2. Variabel Harga, di mana pelanggan merasa harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.
3. Rendahnya tingkat loyalitas pelanggan yang berkunjung kembali ke AHASS Munjul Motor karena ketidakpuasan terhadap pelayanan dan harga.
4. Buruknya rating yang diberikan oleh pelanggan terhadap AHASS Munjul Motor di platform ulasan.
5. Penurunan jumlah pengunjung yang datang ke AHASS Munjul Motor selama tahun 2022.
6. Tingginya persentase keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan di AHASS Munjul Motor.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang ingin diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai People di AHASS Munjul Motor.
2. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai Harga di AHASS Munjul Motor.
3. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai Kepuasan Pelanggan AHASS Munjul Motor.
4. Bagaimana tanggapan pelanggan mengenai Loyalitas Pelanggan AHASS Munjul Motor.
5. Seberapa besar pengaruh People terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Munjul Motor.
6. Seberapa besar pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Munjul Motor.
7. Seberapa besar pengaruh People dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Munjul Motor.
8. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan AHASS Munjul Motor.
9. Seberapa besar Pengaruh People dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan secara langsung maupun tidak langsung pada AHASS Munjul Motor.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Menganalisis kontribusi dimensi **People** dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan AHASS Munjul Motor.
2. Mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap Harga layanan dan suku cadang yang ditawarkan serta kesesuaiannya dengan nilai yang dirasakan.
3. Mengkaji sejauh mana tingkat Kepuasan Pelanggan terbentuk berdasarkan interaksi pelayanan dan harga yang diberikan.
4. Mengidentifikasi bentuk dan tingkat loyalitas pelanggan yang ditunjukkan melalui perilaku pembelian ulang, rekomendasi, dan komitmen terhadap AHASS Munjul Motor.
5. Menilai hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta bagaimana kedua variabel tersebut dipengaruhi oleh faktor **People** dan **Harga**, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Memberikan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh manajemen AHASS Munjul Motor dalam meningkatkan kualitas layanan dan strategi harga untuk menciptakan pelanggan yang loyal.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menentukan kebijakan di AHASS Munjul Motor terkait dengan loyalitas

pelanggan. Bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Harga sebagai faktor untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak internal perusahaan maupun pihak eksternal sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti dapat membantu memperdalam pengetahuan di bidang pemasaran, khususnya pengetahuan mengenai pengaruh pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan di AHASS Munjul Motor.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Diharapkan dapat membuat kebijakan yang lebih baik dalam Kualitas Pelayanan dan Harga di AHASS Munjul Motor.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang berguna untuk menangani masalah yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan di AHASS Munjul Motor.
3. Bagi Pihak Lain
 - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.
 - b. Memberikan masukan, pengetahuan, serta informasi mengenai Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas di AHASS Munjul Motor.