

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah usaha yang bergerak dalam bidang jasa, Pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dan berpengaruh secara langsung bagi sebuah usaha, Sehingga kepuasan pelanggan sangat menentukan kelangsungan dan keberhasilan perusahaan. Menurut Kotler (2004:42) dalam Najib 2013, “Menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya”. Agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang maka perusahaan harus dapat menjaga kepuasan konsumennya dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Cara- cara yang dapat di tempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan cara berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan konsumen terhadap perusahaan. Dengan adanya masukan dari konsumen maka pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelayanannya.

THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang perawatan mobil / salon mobil. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan perawatan mobil terbesar di gresik. Perusahaan ini selalu berusaha memberikan pelayanan dengan profesional kepada konsumennya. Meskipun sudah berusaha untuk memberi pelayanan yang terbaik ,THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK masih banyak sekali menerima keluhan dari konsumen mengenai pelayanan yang di berikan oleh AUTO BRIDAL 27 GRESIK . Beberapa keluhan yang di sampaikan konsumen kepada pihak THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK antara lain:

Tabel 1.1 Data keluhan konsumen THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK
Periode Januari – Desember 2013

NO	KELUHAN KONSUMEN	JUMLAH KELUHAN	PERSENTASE
1	Customer Service yang yang kurang / tidak ramah	15	3 %

	saat melayani para konsumennya.		
2	Waktu pembersihan / proses pencucian mobil yang terlalu lama.	16	3 %
3	Harga perawatan mobil yang lebih mahal di banding tempat lain.	4	1 %
4	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu yang panas dan kebersihannya kurang di perhatikan	22	5 %
Total keluhan		57	12 %
Total customer tahun 2013		481	

Sumber : The Auto Bridal 27 Gresik

Jika dibandingkan dengan tempat lain, THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK memiliki jumlah keluhan yang lebih banyak dibanding AUTO 51 GRESIK hanya 24 keluhan dari total 291 konsumen dalam kurun waktu yang sama (1 Tahun). Data keluhan konsumen dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2. Data Keluhan Konsumen AUTO 51 GRESIK
Periode Januari – Desember 2013

No	Keluhan Konsumen	Jumlah	Persentase
1	Kebersihan dan Kenyamanan ruang tunggu konsumen	14	4 %
2	Waktu pembersihan mobil yang terlalu lama / antri yang terlalu lama	9	2 %
Total Keluhan		23	6 %
Jumlah Customer tahun 2013		375	

Dari keluhan – keluhan tersebut seharusnya di tanggap dan dilakukan peningkatan kualitas, karena jika tidak ada peningkatan / perbaikan kualitas pelayanan maka konsumen itu tidak akan kembali lagi dan akan menceritakan pengalaman yang mengecewakan kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK. Keluhan tersebut dapat diminimalkan dengan mengambil langkah – langkah yang di perlukan. Sehingga konsumen tidak lagi merasa kecewa dan puas dengan pelayanan yang di berikan oleh THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK. Karena kepuasan konsumen dapat menciptakan loyalitas konsumen terhadap THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK, oleh karena itu perusahaan harus segera melakukan analisa dan peningkatan kualitas pelayanan, untuk menganalisa kualitas pelayanan, perusahaan harus mengidentifikasi atribut – atribut pelayanan dan menilai kualitas pelayanan berdasarkan keinginan konsumen.

Penilaian terhadap pelayanan THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK dapat dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang akan di berikan kepada konsumen. Permasalahan yang timbul adalah kesubjektifan responden / konsumen dalam memberikan nilai. Penilaian itu misalnya ada responden yang menganggap suatu pelayanan tertentu cukup baik tetapi ada pula respondent yang menilai dengan pelayanan yang sama menganggap tidak baik. Penilaian yang “tidak baik” dalam hal ini mempunyai tingkat nilai yang berbeda, hal ini menyebabkan penilaian yang di peroleh juga masih ambigu. Keambiguan ini dapat diatasi dengan menggunakan metode *Fuzzy (Triangular Fuzzy Number)*. logika fuzzy akan digunakan dalam kuisisioner servqual. Fuzzy ini nantinya akan membantu responden memberi nilai yang lebih akual, yaitu saat responden memberi nilai baik, maka seberapa baik yang dimaksud responden, apakah baik yang menuju ke sangat baik atau sedang.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka masalah yang dihadapi oleh THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana mengidentifikasi atribut – atribut apa saja yang di prioritaskan untuk mengetahui kondisi kepuasan konsumen ?
2. Bagaimana mengetahui atribut – atribut yang penting berdasarkan perhitungan *fuzzy servqual*, sehingga dapat di gunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK. ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir / skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut – atribut kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK.
2. Untuk memberikan usulan – usulan perbaikan pelayanan di THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini bagi pihak manajemen THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK antara lain :

1. Memberikan informasi kepada pihak manajemen THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK tentang atribut – atribut pelayanan yang diberikan kepada konsumen selama ini.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumennya.
3. Memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan.

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Adapun pembatasan ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut:

1. Responden yang dimaksud adalah konsumen yang berkunjung di THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK .
2. Penilaian terhadap kualitas pelayanan di THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK . menggunakan kuesioner yang diberikan kepada konsumen.
3. Penelitian ini hanya dilakukan sampai dengan memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan bagi THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK dan tidak melakukan implementasi atau pengukuran setelah usulan perbaikan dilakukan.

1.6. Asumsi – Asumsi

1. Bentuk dan fasilitas pelayanan THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK tidak mengalami perubahan selama periode penelitian.
2. Responden mengetahui secara pasti tentang kinerja pelayanan dari THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK
3. Tingkat kepercayaan untuk data yang diperoleh sebesar 0,95 dan untuk tingkat kesalahan sebesar 0,05.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini di tulis dengan sistemtika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan di jelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang akan diperoleh dari hasil penelitian, serta batasan masalah dan asumsi yang digunakan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta metode yang akan digunakan untuk melakukan pengolahan data.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tahapan-tahapan penelitian secara sistematis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian. Tahapan-tahapan tersebut merupakan kerangka yang dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan data-data yang dikumpulkan selama penelitian, yang berguna untuk memecahkan permasalahan yang diteliti. Selanjutnya dilakukan pengolahan data yang sesuai dengan metodologi penelitian yang diterapkan.

BAB V : ANALISA DAN INTERPRETASI

Bab ini menjelaskan mengenai analisis- analisis dari hasil pengolahan data dan Interpretasi untuk mendapatkan hasil dari analisa yang sudah dilakukan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisa dan interpretasi data sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran yang berkaitan dengan upaya peningkatan kepuasan pelanggan.