

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang mempunyai wilayah yang cukup luas dan jumlah penduduk yang begitu besar, sehingga menyimpan potensi yang cukup besar pula bagi pasar luar negeri yang akan masuk ke Indonesia, salah satunya adalah di bidang otomotif. Melihat jumlah kendaraan yang makin berkembang di Indonesia perlu adanya suatu upaya untuk mengadakan fasilitas penunjang bagi keberadaan produk - produk otomotif yang berwujud. Pusat perawatan kendaraan yang mempunyai kelengkapan dari segi peralatan dan juga kesiapan sumber daya manusia, walaupun di Indonesia sedang mengalami krisis ekonomi yang berkepanjangan tetapi dalam permintaan akan industri otomotif meningkat.

Honda menyediakan bengkel AHASS yang tersebar diseluruh penjuru tanah air merupakan bagian dari PT Astra Honda Motor adalah sebagai layanan purna jual. Beberapa hal yang dilakukan antara lain : menjadi yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) yaitu dengan memberikan perbaikan dan pelayanan terbaik di bengkel resmi Honda. Bengkel Honda jumlahnya yang cukup banyak letaknya juga tersebar di berbagai daerah di Indonesia yang dipilih sesuai dengan jumlah penyebaran sepeda motor Honda dan kebutuhan akan perlunya layanan purna jual yang baik. PT Astra Honda Motor sebagai pilar utama dari seluruh jaringan AHASS merupakan perusahaan yang menjalankan fungsi produksi, penjualan dan pelayanan purna jual yang lengkap untuk kepuasan konsumen dan memiliki visi untuk menjadi salah satu penggerak pasar sebagai perusahaan sepeda motor di Indonesia dalam hal kepuasan konsumen sebagai kekuatan utama yang diiringi dan dipandu oleh nilai-nilai bersama. Serta memiliki misi untuk menyediakan

solusi yang melebihi harapan konsumen dengan nilai yang terbaik dari sepeda motor dan relasi produknya, serta memberikan keuntungan kepada konsumen sebagai *stakeholders*.

PT. Sumber Purnama Sakti (SPS) yang terletak di Jaksa Agung Suprpto No 32 Gresik merupakan salah satu dealer dan jaringan resmi bengkel sepeda motor Honda atau AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) yang melayani servis sepeda motor dari semua tipe merk Honda serta penjualan suku cadang dan sepeda motor baru Honda. AHASS PT Sumber Purnama Sakti Gresik bengkel resmi yang berlogo H2 pada eksteriornya, selalu memberikan kepuasan bagi konsumen sepeda motor Honda.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Puas atau tidaknya seorang konsumen tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti, maka konsumen akan kembali menggunakan jasanya. Jika kualitas layanan yang diberikan mengecewakan, pelanggan tidak akan segan - segan untuk berpindah ke penyedia jasa yang lain. Banyak manfaat yang diterima PT Sumber Purnama Sakti dengan tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Kotler (2003:19) “...*the job is not to find the right customers for your product, but the right product for your costumers.*” Artinya tugas pemasaran bukan hanya untuk menemukan konsumen yang tepat untuk jasa yang dijual, tetapi jasa yang tepat untuk konsumen.

Menurut Hutt dan Speh dalam Nasution (2004:47) Kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari : *Technical Quality*, *Functional quality*, dan *Corporate image*.

AHASS PT Sumber Purnama Sakti Gresik selalu memberikan pelayanan baik secara *technical quality*, *functional quality* maupun *corporate image* .AHASS PT Sumber purnama Sakti Gresik mempunyai mekanik yang selalu mengerjakan pekerjaannya tepat waktu sesuai

target yang diperkirakan, dengan kecepatan pelayanan dan kerapihan hasil pengerjaan yang maksimal. Secara *functional quality* AHASS PT Sumber Purnama Sakti Gresik selalu mengedepankan dari SDM yang dimana para SDM selalu peduli dengan konsumen contohnya karyawan AHASS PT Sumber Purnama Sakti Gresik memberikan minum dan perhatian kepada konsumen, keramahamahaman karyawan AHASS PT Sumber Purnama Sakti Gresik dalam melayani konsumen selalu dijaga dan profesionalisme karyawan. PT AHASS Sumber Purnama Sakti juga akan selalu memberikan kesan baik kepercayaan dan sikap yang positif kepada konsumen.

Uraian latar belakang menyisakan pertanyaan bagi peneliti yaitu apakah ada hubungan kualitas jasa layanan dengan kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti Gresik. Peneliti ingin mengetahui bagaimana AHASS PT Sumber Purnama Sakti mempertahankan konsumennya, selalu ramai didatangi konsumen, dan mendapat sertifikasi bintang empat dari Astra. Peneliti berharap, hasil penelitian dapat mengungkap sejauh mana kualitas jasa layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen lebih lanjut. Hasil penelitian dapat menginformasikan pihak AHASS tentang penilaian konsumen terhadap kualitas jasa layanan selama ini. Informasi ini dapat digunakan untuk merancang langkah – langkah yang akan diambil AHASS dalam mempertahankan kualitas pelayanannya, serta mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumennya.

Berdasarkan latar belakang, peneliti mengambil judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang maka yang diangkat sebagai permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh *Technical quality* terhadap kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik ?
2. Apakah ada pengaruh *Functional quality* terhadap kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik ?
3. Apakah ada pengaruh *Corporate image* terhadap kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik ?
4. Apakah ada pengaruh secara simultan *Technical quality*, *Functional quality*, dan *Corporate image* terhadap kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *Technical quality* terhadap kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara *Functional quality* terhadap kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Corporate image* terhadap kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara *Technical quality*, *functional quality*, dan *Corporate image* terhadap kepuasan konsumen AHASS PT Sumber Purnama Sakti di Gresik .

1.4. Manfaat penelitian

1. AHASS PT Sumber Purnama Sakti Gresik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang akan menjadi bahan dalam menentukan dan memperbaiki pelayanan agar lebih baik dan mendapatkan respon dari masyarakat yang nantinya dapat meningkatkan profit bagi perusahaan.

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya tentang kepuasan konsumen dalam bidang jasa.