

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Persaingan yang ketat terjadi di dunia otomotif khususnya sepeda motor karena ini merupakan alat transportasi paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat.

Semakin banyak usaha perbengkelan dapat menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara bengkel yang satu dengan lain nya. Adanya persaingan ini masing-masing bengkel berusaha mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan jasanya dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas jasa merupakan hal yang penting diperhatikan dan selalu diperbaiki kekurangannya, untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Jasa yang berkualitas, maka hal tersebut dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan mendorong pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut.

Menggunakan kembali barang atau jasa merupakan cerminan bahwa jasa yang ditawarkan perusahaan berkualitas sehingga pelanggan merasa puas. Menurut Schiffman dan Kanuk (2007), pembelian atau penggunaan ulang

biasanya menandakan bahwa produk tersebut memenuhi persetujuan pelanggan dan pelanggan bersedia memakainya kembali. Niat pembelian ulang adalah sebagai perilaku konsumen yang hanya membeli produk secara berulang-ulang, tanpa menyertakan aspek perasaan di dalamnya (Dharmesta, 2003).

PT. Rahayu Abadi Motor merupakan salah satu *dealer* dan jaringan resmi bengkel sepeda motor Honda atau AHASS (*Astra Honda Authorized Servis Stations*) yang melayani servis sepeda motor dari semua tipe merk Honda serta penjualan suku cadang dan sepeda motor baru Honda. AHASS PT. Rahayu Abadi Motor bengkel resmi yang berlogo H2, 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 konsumen tergantung pada pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen AHASS PT. Rahayu Abadi Motor, maka konsumen akan kembali menggunakan jasanya. Jika kualitas layanan yang diberikan mengecewakan, pelanggan tidak akan segan-segan untuk berpindah ke lain AHASS.

Adapun pemilihan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor sebagai objek penelitian ini karena pertimbangan kondisi perusahaan tersebut khususnya pada bidang jasa perawatan dan perbaikan sepeda motor. AHASS PT. Rahayu Abadi Motor merupakan salah satu bengkel resmi untuk sepeda motor merek Honda atau bisa disebut sebagai AHASS (*Astra Honda Authorised Service*

Station) yang memiliki lokasi yang strategis di kawasan kota yaitu di Jl. Veteran No.68 Gresik. Kondisi tersebut menjadikan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor sebagai bengkel resmi Honda yang memiliki pemakai jasa atau pelanggan yang cukup rendah.

Berikut ini adalah tabel jumlah pelanggan Bengkel AHASS PT. Rahayu Abadi Motor selama bulan Juli – Desember 2017.

Tabel 1.1
Data Jumlah pelanggan
PT. Rahayu Abadi Motor Bulan Juli – Desember 2017

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Juli	364
2	Agustus	351
3	September	302
4	Oktober	251
5	November	216
6	Desember	191
Total		1.675

Sumber: AHASS PT. Rahayu Abadi Motor 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pelanggan di bengkel AHASS PT. Rahayu Abadi Motor tiap bulan nya mengalami penurunan dari bulan ke bulan. Dimana pada bulan Desember 2017 memiliki jumlah paling rendah dari pada bulan sebelumnya. Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di bengkel AHASS PT. Rahayu Abadi Motor dapat diketahui bahwa keluhan dari pelanggan bengkel AHASS PT. Rahayu Abadi Motor cukup banyak, Seperti misalnya suku cadang (*sparepart*) yang tersedia kurang lengkap, Kekurangan mekanik sehingga konsumen banyak yang pulang karna males antri, Ruang tunggu dan fasilitas kurang memadai seperti tidak ada AC, tidak ada air minum, dan TV terlalu kecil. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya ditanggapi

pihak bengkel dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul ” **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor Gresik**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel

kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor.

2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan AHASS PT. Rahayu Abadi Motor.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagaiberikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang permasalahan yang dikaji serta dapat dijadikan media untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh melalui perkuliahan, terutama dalam mengidentifikasi masalah, menganalisis situasi dan mengadakan penelitian formal.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan, Kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengangkat tema yang sama dan sebagai bahan perbandingan serta dasar untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.