

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini pertumbuhan industri otomotif sepeda motor di yakini masih tetap menjadi industri yang cepat pertumbuhannya. Semakin banyaknya jumlah pengguna sepeda motor, secara tidak langsung membuat konsumen membutuhkan sarana dan prasarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya tersebut agar layak pakai, tidak kalah dengan produk baru dan dapat dijual dengan harga yang tinggi. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat terutama pada penyedia jasa service antara dealer resmi yang bekerjasama dengan merk-merk sepeda motor tertentu yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen. Oleh karena itu penyedia jasa lebih meningkatkan tujuan yang lebih baik yakni bagaimana cara menumbuhkan konsumen yang puas atas jasa yang diberikan ke arah konsumen yang loyal. Akan tetapi untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan, bukanlah hal yang mudah dibentuk, karena penyedia jasa haruslah terlebih dahulu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan kualitas layanan yang optimal dan harga yang terjangkau kepada pelanggan. Loyalitas pelanggan bisa terbentuk apabila pelanggan merasa puas dengan tingkat layanan yang diterima, serta pelanggan cenderung untuk memilih produk atau jasa yang memiliki kelebihan namun dengan harga yang relatif murah.

Bengkel resmi yang banyak di jumpai saat ini salah satunya adalah Honda yaitu AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) tersebar di berbagai daerah di Indonesia yang di pilih sesuai dengan jumlah penyebaran sepeda motor Honda dan kebutuhan akan perlunya kualitas layanan yang baik, seperti kemampuan mekanik yang handal, peralatan dan perlengkapan yang canggih, serta kesadaran akan pentingnya pemeliharaan lingkungan dengan ketat dengan menjaga kebersihan tempat kerja.

AHASS 1711 merupakan salah satu bengkel resmi sepeda motor Honda yang berlokasi di jalan wates kilometer 3 Yogyakarta. Seperti halnya bengkel-bengkel AHASS lainnya, AHASS 1711 ini juga sudah memberikan layanan yang baik bagi pengguna sepeda motor Honda, dimana bengkel ini menyediakan jasa servis, perbaikan sepeda motor Honda, dan penjualan *spearpart* sepeda motor hingga aksesorisnya. AHASS 1711 mempekerjakan mekanik yang telah memiliki sertifikat di bidangnya. Selain itu fasilitas yang ada di bengkel ini sudah cukup lengkap serta di tunjang dengan layanan yang baik dari karyawannya.

Kualitas layanan sangat penting bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011), kualitas layanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan jasa yaitu,

dirasakan *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan jasa dipresepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan jasa dipresepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas layanan jasa dipresepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan pelanggan terjalin sesudah adanya kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, layanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Sedangkan loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai kesetiaan pelanggan akan suatu barang/jasa dengan melakukan pembelian ulang barang/jasa tersebut secara terus menerus, loyalitas pelanggan terjadi di karenakan adanya hubungan antara kualitas layanan yang baik dan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011), loyalitas pelanggan sebagai komitmen

pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Maka dari itu kualitas layanan adalah adalah kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Perusahaan memperoleh banyak manfaat dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengangkat dan membahas permasalahan tersebut dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Servis AHASS di Yogyakarta)”**

B. Batasan Masalah Penelitian

Penelitian ini akan memfokuskan pada permasalahan “Kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta” yaitu pada pelanggan yang menggunakan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Dari beberapa Rumusan masalah diatas juga dapat disimpulkan beberapa tujuan penelitian, yaitu:

1. Menganalisis pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.

3. Menganalisis pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa servis AHASS 1711 Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan dapat dijadikan sumber acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah di pelajari di bangku kuliah dan untuk membandingkan teori dengan kenyataan, serta menambah wawasan di bidang pemasaran.