

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern seperti saat ini sepeda motor merupakan kendaraan yang umum di pakai oleh penduduk Indonesia, selain harganya yang terjangkau sepeda motor juga irit dalam segi bahan bakar, di Indonesia sepeda motor merupakan kendaraan pribadi yang sering di pakai untuk bepergian, selain di untuk bepergian sepeda motor juga membutuhkan perawatan yang rutin atau yang biasanya di sebut *service* agar komponen-komponen yang ada pada sepeda motor dapat bekerja secara optimal saat di pakai bepergian oleh penggunanya, untuk perawatan komponen-komponen sepeda motor itu sendiri pengguna sepeda motor membawanya ke bengkel.

Bengkel merupakan suatu usaha kecil dan menengah yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan perbaikan adapun yang menjual komponen-komponenya atau *spare parts* baik itu sepeda motor maupun mobil, salah satu jenis bengkel yang bergerak di bidang jasa pelayanan, perbaikan dan penjualan spareparts sepeda motor adalah bengkel GAZ POLL motor, di bengkel tersebut banyak pengguna sepeda motor atau pelanggan untuk melakukan perawatan komponen-komponen dari sepeda motor atau *service*, untuk mengetahui kerusakan apa yang di alami oleh sepeda motor tersebut, ketika proses *service* selesai di lakukan banyak juga pelanggan yang komplain karena sepeda motornya masih terdapat kerusakan setelah di *service* di karenakan mekanik yang ada di bengkal GAZ POLL motor kurang teliti ketika melakukan *service*.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tujuan yang ada di bengkel gaz poll motor, namun untuk memperoleh kepuasan pelanggan tidaklah mudah, karena setiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. untuk memenuhi peningkatan kepuasan pelanggan tidak membutuhkan jasa yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan sistem pelayanan yang mendukung, sehingga pelanggan akan merasa senang dengan pelayanan yang di berikan oleh bengkel gaz poll motor.

Kepuasan pelanggan ternyata juga dapat mempengaruhi omset penjualan yang dihasilkan, jika pelanggan merasa puas akan jasa dari bengkel maka

pelanggan yang ingin melakukan *service* akan meningkat dan omset penjualan komponen-komponen sepeda motor atau spare part ikut meningkat, sebaliknya jika pelanggan yang kurang puas akan jasa dari bengkel, pelanggan tidak akan melakukan *service* di bengkel gaz poll dan omset penjualan menurun. Dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “analisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan” di bengkel gaz poll motor

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang di bahas oleh peneliti dari penelitian ini adalah Bagaimana cara menganalisa tingkat kepuasan pelanggan di bengkel gaz poll ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penyusunan penelitian ini, terdapat batasan masalah agar tidak menyimpang dari permasalahan dan mudah di mengerti. Maka batasan masalah ini antara lain yaitu:

1. Penelitian ini dilaksanakan di bengkel sepeda motor Gaz poll.
2. Penelitian di lakukan ketika pelanggan ingin sepeda motornya di service.
3. Penelitian ini melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1.4.1 Tujuan :

Untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan di bengkel sepeda motor gaz poll.

1.4.2 Manfaat :

1. Bagi bengkel
Sebagai salah satu bahan evaluasi terhadap bengkel terkait dengan kepuasan pelanggannya.
2. Bagi mahasiswa
Untuk mengetahui seberapa jauh mahasiswa dapat menerapkan ilmunya.

3. Bagi universitas

Dapat menjadi informasi dan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pelanggan, serta sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.