BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Wulansari, 2015)

Harga sering kali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas barang/jasa yang dikonsumsi konsumen. Setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (*reasonable*). Artinya, harga yang ditetapkan perusahaan harus sesuai dengan kualitas dan manfaat yang dirasakan konsumen apabila ia mengkonsumsinya. Selain faktor harga, keunggulan bersaing sebuah penyedia jasa dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memenuhi/melebihi harapan (ekspektasi) dan kebutuhan pelanggan.

Kebutuhan manusia akan mobilitas dari suatu tempat ke tempat lain semakin meningkat. Sehingga alat transportasi menjadi kebutuhan mendasar bagi manusia. Melihat kondisi lalu lintas yang semakin ramai dan kondisi jalan yang

semakin padat membawa dampak pada pola pikir baru yang dialami setiap orang agar bisa melakukan aktivitas secara cepat serta efisien maka kendaraan motor adalah pilihan yang tepat.

Kebutuhan akan sarana transportasi semakin meningkat seiring dengan laju pertumbuhan penduduk, khususnya kota-kota besar di Indonesia tidak terkecuali di kota Gresik. Kota Gresik Sangat memerlukan sarana transportasi untuk mobilitas penduduknya. Minimnya sarana transportasi umum di kota Gresik menjadikan kebutuhan akan motor pribadi semakin meningkat, sehingga motor pribadi mutlak dibutuhkan oleh masyarakat Gresik terutama yang memiliki mobilitas tinggi. Keterbatas waktu dan keahlian Untuk melakukan perawatan dan perbaikan terhadap motor pribadi tersebut mengakibatkan pemilik motor menyerahkan sepenuhnya perawatan dan perbaikan pada bengkel motor.

Kepadatan aktivitas di jalan menuntut kenyamanan dalam berkendara. Untuk itu kendaraan yang dipakai harus selalu dalam keadaan baik. Kondisi jalan yang buruk, berpengaruh pada kondisi kendaraan, agar kendaraan selalu dalam keadaan baik, maka diperlukan perawatan dan servis berkala. Untuk itu sangat dibutuhkan jasa bengkel motor, keberadaan bengkel tidak dapat dipisahkan dengan kendaraannya, dimana pelayanan jasa pada bengkel motor akan menjadi suatu jaminan terhadap hasil servis motor tersebut, maka dari itu setiap bengkel motor dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dari bengkelnya. Jasa layanan pada bengkel motor antara lain: servis, ganti oli, penggantian suku cadang.

Salah satu bengkel yang berada di Driyorejo Gresik adalah Bengkel Rama Motor, yang berlokasi di Jl. Raya Driyorejo

Gresik. Bengkel Rama Motor memberikan pelayanan servis, ganti onderdil/suku cadang, ganti oli, perawatan mesin dan lain sebaginya untuk motor. Peralatan yang digunakan pada bengekel ini lengkap dan juga modern. Lokasi yang cukup strategis dan mudah ditemui oleh pelanggan membuat bengkel ini ramai didatangi pelanggan untuk servis, ketika ada kendaraan motor yang trobel, mogok atau bermasalah di area jalan raya driyorejo maka akan mudah menemukan bengkel untuk pebaikan motor tersebut yaitu Bengkel Rama Motor. Bengkel Rama Motor juga berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang menentukan kepuasan pelanggan adalah harga dan lokasi. Jika harga yang diberikan sesuai atau terjangkau maka pelanggan akan merasa puas, dan jika lokasi yang dipilih adalah lokasi yang strategis, maka dampak pemilihan lokasi tersebut sangat menguntungkan bagi siklus hidup perusahaan. Akses lokasi yang mudah akan menjadi suatu pertimbangan bagi konsumen. Lokasi yang mudah dijangkau juga membantu distributor untuk mendistribusikan suatu produk atau jasa.

Lokasi fasilitas jasa merupakan salah satu faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa dan yang kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan. Selain itu, penyedia jasa dimungkinkan mengkombinasikan keduanya. MenurutTjiptono dalam (Wulansari, 2015). "Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah sekitar pusat perbelanjaan,

dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor yang lainnya". Menurut Fandi Tjiptono dalam (Haryoko & Rabani, 2019)

Seluruh kegiatan yang di lakukan pelanggan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang di rasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yangdi terima dan yang diharapkan.

Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.Berdasarkan latar belakang diatas penulis melakukan penelitian dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL RAMA MOTOR GRESIK"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik?

4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penemuan masalah tersebut di atas tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Rama Motor Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak bengkel tentang kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan yang di rasakan pelanggan dengan harapan dapat membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan ke arah yang lebih baik lagi.
2. Bagi Universitas

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan, sekaligus dapat menjadi bacaan di perpustakaan Universitas yang berkaitan dengan manajemen pemasaran. Serta dapat digunakan sebagai tambahan dalam referensi dan

rekomendasi bagi penelitian mahasiswa yang akan datang.

3. Bagi Masyarakat

   Penelitian ini diharap kandapat digunakan untuk menemukan solusi atau kemungkinan terbaik dalam memecahkan masalah sosial. Digunakan untuk menganalisis gejala sosial yang terjadi di masyarakat. Digunakan untuk mendapatkan gambaran sebab-akibat suatu fenomena, kebijakan, atau perubahan sosial.