

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar belakang

Pertumbuhan penduduk disertai dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia mempengaruhi kebutuhan kendaraan sebagai alat transportasi sehari-hari masyarakat Indonesia semakin meningkat, salah satunya pada kendaraan roda dua. Kendaraan sepeda motor saat ini sudah menjadi kebutuhan semua kalangan seperti pekerja, ibu rumah tangga, anak kuliah, hingga anak sekolah yang sudah mempunyai surat ijin mengemudi. Sepeda motor merupakan kendaraan bermotor yang tidak bisa dipisahkan dalam kegiatan sehari-hari di masyarakat Indonesia. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), sepeda motor sudah bukan suatu barang yang mewah lagi. Hal ini dikarenakan banyak munculnya berbagai jenis merk sepeda motor memadati jalan raya di Indonesia. Pasar sepeda motor saat ini di Indonesia masih dikuasai oleh produsen merk Honda.

Semakin pesatnya jumlah kendaraan bermotor roda dua tersebut mempengaruhi terciptanya peluang pekerjaan bagi masyarakat baik sebagai pemilik dealer, penjual motor bekas, maupun usaha membuka bengkel sepeda motor. Saat ini sudah banyak sekali penyedia jasa bengkel sepeda motor yang berdiri di Indonesia, tidak hanya ada di kota besar saja, tetapi sudah ada di pelosok-pelosok tanah air, baik bengkel yang memberikan pelayanan tertentu seperti AHASS (*Astra Honda Authorized Service Station*) yang memberikan pelayanan khusus pada sepeda motor Honda maupun bengkel sepeda motor umum yang memberikan jasa servis sepeda motor untuk semua merk kendaraan sepeda motor.

Bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi merupakan salah satu bengkel resmi Honda yang ada di kabupaten Subang yang melayani perbaikan sepeda motor, Penjualan *sparepart*, *Check up* kondisi motor, modifikasi dan pergantian oli. Seiring banyaknya bengkel yang didirikan saat ini, maka persaingan bengkel untuk mendapatkan pelanggan akan terjadi. Sehingga bengkel AHASS PD. Lima Motor

Purwadadi harus selalu meningkatkan pelayanannya kepada konsumen agar tidak pindah ke bengkel AHASS lainnya. Faktor lain karena konsumen saat ini sudah lebih cermat untuk memilih tempat service untuk sepeda motornya. Hal ini menuntut bengkel AHASS PD.Lima Motor Purwadadi untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih kreatif dan lebih baik dari sebelumnya.

Kualitas pelayanan penting untuk ditingkatkan supaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), yaitu dengan membandingkan tingkat kepentingan dan harapan (*Importance*) konsumen dan kinerja (*Performance*), maka dapat diketahui bagaimana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA DI BENGKEL AHASS PD. LIMA MOTOR PURWADADI”**. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif dan dapat digunakan sebagai referensi peningkatan kualitas pelayanan di bengkel AHASS PD.Lima Motor Purwadadi.

1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat kepentingan pelanggan terhadap tingkat kinerja yang diberikan oleh bengkel AHASS PD.Lima Motor Purwadadi ?
- b. Bagaimana pengelompokkan tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerja yang diberikan oleh bengkel AHASS PD.Lima Motor Purwadadi pada diagram kartesius ?
- c. Atribut pelayanan manakah yang dianggap penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bengkel AHASS PD.Lima Motor Purwadadi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Menghitung tingkat kepentingan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh bengkel AHASS PD..Lima Motor Purwadadi
- b. Mengidentifikasi pengelompokkan tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerja yang diberikan oleh bengkel AHASS PD.Lima Motor Purwadadi pada diagram kartesius.
- c. Menganalisa atribut pelayanan yang dianggap penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bengkel AHASS PD.Lima Motor Purwadadi

1.4. Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah yang digunakan adalah :

- a. Penelitian dilakukan terhadap responden pengguna sepeda motor jenis Honda yang menggunakan jasa servis di AHASS PD.Lima Motor Purwadadi.
- b. Penelitian hanya di fokuskan terhadap tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerja bengkel AHASS PD.Lima Motor Purwadadi.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan laporan adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pembatasan masalah serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisikan teori-teori pendukung yang mendukung dalam pengumpulan data, pengolahan data dan juga analisis.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berisikan tentang langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian beserta flowchart pemecahan masalah.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Berisikan data yang dikumpulkan dan pengolahan data serta teknik dan alat pengolahan data yang digunakan dalam pemecahan masalah.

Bab 5 Analisis

Berisikan analisis dan hasil dari pengolahan data.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan saran-saran terkait hasil penelitian.