Bab 1
Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkambangan prasarana di Indonesia telah berkembang dengan cukup pesat dilihat dari infrastruktur jalan raya yang terus melakukan pembangunan menghubungkan antara kota dengan kota lainya hingga ke polosok-pelosok perdesaan. Sehubungan dengan itu tentu kendaraan atau alat tranportasipun pasti juga ikut berkembang salah satunya adalah kendaraan bermotor menjadi alat transportasi yang digunakan oleh manusia sehari-hari dan berperan penting bagi kebutuhan untuk dimiliki, apa lagi diera globaliasasi, dimana seseorang dituntut dengan mobilitas tinggi melakukan aktifitas dan tujuan yang dituju maupun untuk berinteraski dengan seksama. Dengan memperhatikan dampak dari perkembangan yang telah terjadi maupun pada tingkat pasar, mulailah banyak perusahan yang memproduksi produk sepeda motor dan salah satunya adalah *brand* Yamaha yang di produksi oleh P.T. Yamaha manufaktur Indonesia berupaya selelu terdepan memenuhui kebutuhan dari konsumen dan ingin selalu menjaga kepercayaanya. Untuk mewujudkan itu Yamaha dalam memudahkan konsumen adalah dengan mendirikan purna jualnya yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya adalah yang terletak di kota Bandung tepatnya di Jl. Ciwastra No. 151 yang bernama JG CIWASTRA merupakan salah satu Yamaha yang ada di kota Bandung, dengan maksud selain melayani pembeli motor juga untuk konsumen melakukan perawatan sepeda motornya secara berkala di *service center* motor Yamaha.

Purna jual atau pelayanan jasa *service* juga seakan-akan menjadi peluang yang melahirkan potensi untuk memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan bagi konsumen dilihat semakin meningkatnya pasar jual motor dari Yamaha pada saat ini yang dikutip dari sumber **Indonesia.vow.news** adalah sudah mencapai 127.603 unit untuk sepeda motor bermerek Yamaha.

Melihat peluang tersebut JG CIWASTRA sebagai salah satu penyedia jasa *service* tentu ingin selalu terus menjaga dan meningkatkan pelayanan jasanya. Salah satu upaya yang di tempuh oleh JG CIWASTRA untuk mencapai tujuanya adalah memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini sangatlah penting di perhatikan karena pelayanan yang di berikan harus benar-benar memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen tidak mengalami kekecewaan terhadap pelayanannya dan tidak berpindah ke pesaing. Berikut table daftar perusahan pesaing yang ada di dalam lingkungan JG CIWASTRA.

Table 1.1 Data Pesaing Yamaha JG ciwastra

Perusahaan	Alamat
KIKI MOTOR	JL. CIWASTRA NO. 159
BUNGA MOTOR	JL. CIWASTRA NO. 68
RADIUS MOTOR	JL. CIJAWURA NO. 54

Dengan itu juga upaya JG CIWASTRA harus sesuai dengan *quote* Yamaha itu sendiri yang berkata mereka "SEMAKIN DIDEPAN". Karena, bahaya yang ditimbulkan bila konsumen tidak merasa puas adalah berdampak citra yang buruk bagi pelayanan jasanya juga perusahaannya.

Berdasarkan observasi pelayanan jasa *service* Yamaha JG CIWASTRA yang terjadi pada saat ini adalah jumlah konsumen yang selalu di katakan cukup banyak akan tetapi masih adanya keluhan konsumen terhadap pelayanan jasa yang telah di sediakan yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan jasanya. Maka peneliti ingin memberikan kontribusi dengan melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbaikan Sepeda Motor Terhadap Jumlah Konsumen *service* Yamaha JG CIWASTRA**" Diharapkan penelitian ini depat memberikan solusi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan jasa bagi konsumen. Sehingga mampu bertahan dan perusahaan dapat terus mengembangkan usahanya secara baik serta di ikuti oleh loyalitas konsumenya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pokok permasalahan yang menjadi bahan kajian penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa *service* Yamaha JG CIWASTRA terhadap konsumen yang datang ?
2. Bagaimana usulan perbaikan pelayanan jasa *service* Yamaha JG CIWASTRA agar konsumen tidak lagi ada yang merasa tidak puas dan tidak beralih pada pesaing ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah konsumen dengan menggunakan metode analisis jalur.
2. Membuat usulan perbaikan pelayanan jasa *service* Yamaha JG CIWASTRA sesuai dengan harapan konsumen sebagai tolak ukurnya.

1.4. Pembatasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian digunakan batasan sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan adalah konsumen yang datang langsung ke *service* Yamaha JG CIWASTRA Jl. Ciwastra No. 151.
2. Pengambilan data di lakukan selama 10 minggu dengan data perminggu di ambil 30 responden.

1.5. Asumsi-asumsi

Dalam penelitian ini terdapat asumsi-asumsi yang di gunakan dalam pengambilan data jumlah konsumen selama 10 minggu dikatakan cukup untuk mewakili jumlah konsumen yang datang ke *service* Yamaha JG CIWASTRA.