

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin majumembawa dampak yang sangat besar bagiperkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas danpeluang usaha pun menjadi semakin lebar. Namun sebaliknya, persaingan akan menjadisemakin ketat dan sulit diprediksi kemana arah bisnis yang betul-betul menjanjikan. Kondisi ini menuntut setiapperusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif agarmampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan-perusahaanlain yang berkecimpung dalam bidang yang sama.

Salah satu bentuk perkembangan yang dimaksudadalah perkembangan teknologi di bidang transportasi, dimana alat-alat transportasi pada saat ini sudah menjadi sarana yang turut membantu serta mendukung kemajuan dan perkembangan perekonomian masyarakat.

Salah satu jenis transportasi yang menjadi kebutuhan masyarakat sekarang ini, terutama masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan adalah sepeda motor. Sepeda motor saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang tinggal dikota karena salah satu alat transportasi ini memiliki mobilitas yang cukup tinggi dalam menghindari masalah yang sering ditemui di beberapa ruas jalan kota-kota besar di Indonesia yaitu kemacetan, sehingga masyarakat yang menggunakan sepeda motor dapat sampai ke tempat tujuannya dengan cepat meskipun jalanan sedang mengalami kemacetan.

Kota Medan merupakan kota terbesar ketiga dengan jumlah penduduknya yang cukup padat. Berdasarkan data BPS Kota Medan, Jumlah penduduk kota Medan sampai tahun 2012 ialah 2.122.804 seperti yang tertera pada tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1
Penduduk Kota Medan Menurut Jenis Kelamin tahun 2007-2012

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
2007	1.034.696	1.048.460	2.083.156
2008	1.039.707	1.062.398	2.102.105
2009	1.049.457	1.071.596	2.121.053
2010	1.036.926	1.060.684	2.097.610
2011	1.046.560	1.070.664	2.117.224
2012	1.47.875	1.074.929	2.122.804

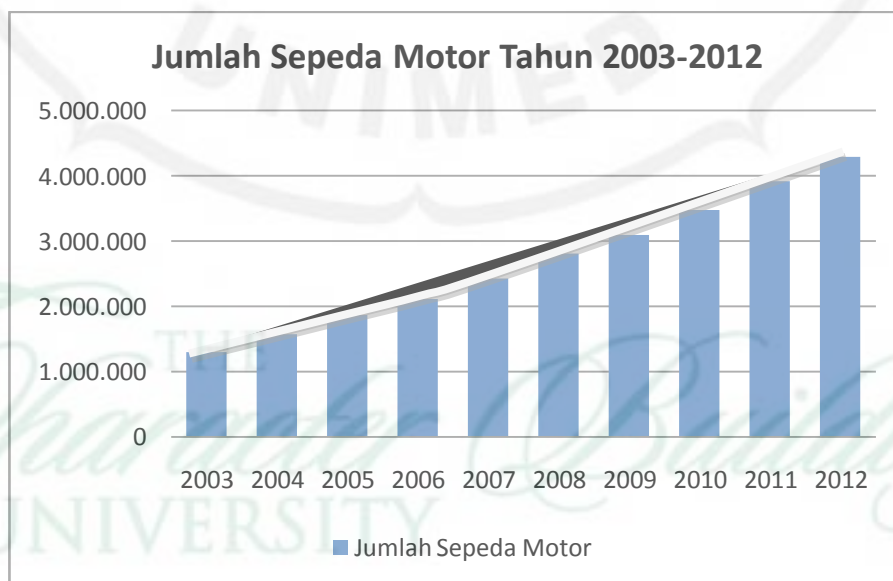
Sumber: Bps Sumut

Dari tabel di atas, diketahui bahwa penduduk kota Medan terus mengalami peningkatan dengan rata-rata tingkat pertumbuhan sebesar 0.08 persen. Meningkatnya angka pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun tentunya mempengaruhi jumlah permintaan terhadap sepeda motor di kota Medan yang semakin meningkat pula, sebagaimana yang ditunjukkan oleh tabel dibawah:

Tabel 1.2

Jumlah Permintaan Sepeda Motor di Sumatera Utara tahun 2003-2012

Tahun	Jumlah Sepeda Motor	Rata-rata pertumbuhan
2003	1.300.995	0,15 %
2004	1.568.048	0,15 %
2005	1.864.980	0,15 %
2006	2.113.772	0,15 %
2007	2.429.571	0,15 %
2008	2.805.368	0,15 %
2009	3.091.510	0,15 %
2010	3.478.230	0,15 %
2011	3.924.007	0,15 %
2012	4.292.933	0,15 %



Grafik 1.1

Peningkatan Jumlah Permintaan Sepeda Motor di Sumatera Utara dari tahun 2003-2012

Kabid Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Medan Edu Pakpahan dalam blognya mengatakan bahwa 75% dari jumlah sepeda motor yang ada di seluruh Sumatera Utara itu berada di kota Medan. Artinya, sebanyak 3.219.699 sepeda motor berada di kota Medan. Dan jika dibandingkan dengan jumlah penduduk kota Medan, dapat dibuat rata-rata bahwa setiap penduduk kota Medan memiliki satu buah sepeda motor. Hal inilah yang memicu timbulnya peluang usaha di bidang jasa reparasi sepeda motor.

Salah satu usaha bengkel yang menawarkan jasa servis khusus sepeda motor di Kota Medan adalah bengkel resmi Honda PT. Mitra Prima Lestari yang berada di Jl. Letda Sudjono Medan. Bengkel ini menyediakan fasilitas gedung yang cukup baik. Mempunyai karyawan yang handal di bidangnya, dan mampu mengatasi segala keluhan pelanggan. Karyawan bengkel ini selalu sopan dan ramah ketika berhadapan dengan pelanggan. Bengkel ini juga menyediakan ruang tunggu yang cukup nyaman.

Bengkel ini merupakan salah satu usaha jasa yang tidak hanya menyediakan layanan servis berkala dan menjual *sparepart* motor yang lengkap khusus Honda, tetapi juga sebagai *dealer* resmi penjualan motor Honda. Jadi, konsumen yang melakukan servis motor di bengkel tersebut, tidak perlu mencari

suku cadang atau alat reparasi di tempat lain dalam melengkapi perawatan motornya karena ketersediaan suku cadang yang lengkap.

Pada saat ini sangat menjamur bengkel-bengkel di kota Medan yang menawarkan berbagai jenis fasilitas, harga dan pelayanan yang berbeda-beda. Bengkel-bengkel yang ada di kota Medan ada berupa bengkel resmi, ada juga yang tidak resmi yaitu bengkel-bengkel yang berdiri di pinggiran jalan kota Medan. Banyaknya jumlah bengkel ini membuat masyarakat memiliki banyak pilihan atas jasa bengkel mana yang baik dan membuat mereka tertarik. Tentunya ini merupakan tantangan tersendiri bagi setiap perusahaan, yaitu bagaimana para pengusaha jasa bengkel membuat para calon pelanggannya tertarik untuk menggunakan jasanya dan bagaimana membuat pelanggan tersebut untuk setia terhadap perusahaan.

Ditengah persaingan bisnis yang tinggi, perusahaan PT Mitra Prima Lestari dituntut agar lebih jeli dalam menggunakan strategi pemasaran yang tepat agar konsumen tidak beralih ke bengkel lain. Karenabisa saja pelanggan pindah ke bengkel lain bilamana kualitas yang mereka dapatkan tidak memuaskan.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 143-144) kualitas merupakan salah satu jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Beberapa masalah kualitas pelayanan yang sering ditemukan oleh perusahaan jasa adalah munculnya kesenjangan (Gap) yang dapat menyebabkan loyalitas sulit diwujudkan. Salah satunya adalah adanya perbedaan persepsi antara

konsumen dengan perusahaan yang dapat menyebabkan loyalitas pelanggan menurun.

Agar dapat bersaing, bertahan hidup dan berkembang, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dimana produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas yang diinginkan pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan oleh para konsumen maupun pelanggannya seperti yang sedang terjadi pada PT Mitra Prima Lestari.

Perbedaan persepsi konsumen dengan perusahaan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh PT Mitra Prima Lestari diduga menjadi penyebab turunnya loyalitas pelanggan, dimana pelayanan yang sudah dianggap baik oleh perusahaan, belum tentu baik bagi konsumen. Namun demikian, penulis tidak bisa secepat itu dalam mengambil kesimpulan mengenai penyebab turunnya loyalitas pelanggan karena masih banyak faktor yang dapat menyebabkan hal itu terjadi. Intinya, masalah yang sedang dihadapi perusahaan saat ini terletak pada adanya kesenjangan (perbedaan persepsi) yang terjadi antara konsumen dengan perusahaan yang dapat mempengaruhi loyalitas.

Menyadari akan hal itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam seperti apa dan bagaimana loyalitas Pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT Mitra Prima Lestari. Kualitas layanan seperti apa yang benar-benar dibutuhkan konsumen, dan kualitas pelayanan yang bagaimanakah yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan bengkel khususnya di perusahaan jasa bengkel Honda PT Mitra Prima Lestari. Adapun yang menjadi judul yang diangkat dalam penelitian

ini adalah: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA BENGKEL HONDA PT MITRA PRIMA LESTARI, MEDAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas makayang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keberadaan bengkel yang semakin menjamur di kota Medan dapat mengurangi Loyalitas pelanggan bengkel PT Mitra Prima Lestari?
2. Apakah variasi harga, fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel-bengkel baru di kota Medan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan bengkel PT Mitra Prima Lestari?
3. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Mitra Prima Lestari dapat menciptakan loyalitas pelanggan?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel Honda PT Mitra Prima Lestari, Medan.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dilakukan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Ketika kita sudah mengetahui titik permasalahan yang hendak dipecahkan, itu akan mempermudah dan penganalisaan data yang telah dikumpulkan akan lebih terarah sesuai dengan sasaran.

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada Pengaruh *Tangible* terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bengkel PT Mitra Prima Lestari Medan.
2. Apakah ada Pengaruh *Reliability* terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bengkel PT Mitra Prima Lestari Medan.
3. Apakah ada Pengaruh *Responsiveness* terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bengkel PT Mitra Prima Lestari Medan.
4. Apakah ada Pengaruh *Assurance* terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bengkel PT Mitra Prima Lestari Medan.
5. Apakah ada Pengaruh *Emphaty* terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bengkel PT Mitra Prima Lestari Medan.
6. Apakah terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara simultan terhadap loyalitas pelanggan jasa bengkel PT Mitra Lestari.
7. Bagaimana mendeskripsikan Kualitas Pelayanan yang diberikan PT Mitra Prima Lestari

8. Bagaimana mendeskripsikan Loyalitas pelanggan PT Mitra Prima Lestari

1.5 Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan yang diberikan PT Mitra Prima Lestari.
2. Mendeskripsikan Loyalitas Pelanggan bengkel PT Mitra Prima Lestari.
3. Mengetahui pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty) terhadap Loyalitas Pelanggan bengkel Honda PT Mitra Prima Lestari.
4. Mengetahui besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan dimensi mana yang lebih dominan mempengaruhi loyalitas pelanggan PT Mitra Prima Lestari.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan pemahaman di bidang pemasaran jasa, khususnya tentang kualitas pelayanan.

2. Bagi perusahaan, sebagai tambahan informasi dan masukan dalam mengambil kebijakan dalam mengambil suatu keputusan guna menjaga kesetiaan pelanggan jasa servis Honda PT Mitra Prima Lestari, Medan.
3. Bagi lembaga pendidikan Unimed, sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang penelitian mengenai kualitas pelayananyang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.
4. Bagi peneliti lain, sebagai referensi terlebih bagi yang ingin memperdalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.