

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan sektor jasa mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang praktis, cepat, dan berkualitas. Persaingan usaha jasa yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu memberikan nilai tambah agar dapat mempertahankan pelanggan. Dalam kondisi tersebut, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci keberhasilan usaha, karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan jasa kepada pihak lain (Kotler & Armstrong., 2022). Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan di bengkel seperti Joy Servis Mobil meliputi kualitas pelayanan, harga, dan lokasi.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan, khususnya pada usaha bengkel mobil. Menurut Tjiptono dan Chandra (2021), kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang andal, cepat, akurat, serta didukung oleh sikap ramah dan fasilitas yang memadai. Penelitian Mawo et al., (2023), menegaskan bahwa dalam bengkel kendaraan bermotor, keandalan teknis, ketepatan waktu pengerjaan, serta kebersihan lingkungan bengkel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena kendaraan merupakan aset penting yang menunjang aktivitas sehari-hari pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, harga juga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Menurut Sugiyono (2020) pelanggan akan merasa puas apabila harga yang dibayarkan dinilai wajar dan sebanding dengan

manfaat serta kualitas layanan yang diterima. Sejalan dengan itu penelitian Khakim et al., (2024) menunjukkan bahwa transparansi harga dan kesesuaian harga dengan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, terutama pada pasar yang sensitif terhadap biaya seperti di Indonesia.

Faktor lokasi juga menjadi pertimbangan penting dalam usaha jasa. Penelitian yang dilakukan oleh menyatakan bahwa lokasi yang mudah dijangkau, memiliki akses yang baik, serta visibilitas yang tinggi akan meningkatkan kenyamanan pelanggan dan mendorong kepuasan. Lokasi yang kurang strategis dapat menjadi hambatan bagi pelanggan dalam mengakses layanan, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Bengkel Joy Servis Mobil, sebagai bengkel independen yang berlokasi di Kampung Sawah, Rantau Prapat, Sumatera Utara, beroperasi dalam lingkungan persaingan tinggi di daerah tersebut. Bengkel ini melayani berbagai jenis layanan, seperti servis rutin, perbaikan, dan modifikasi kendaraan. Bengkel ini berfokus pada pelayanan kepada pelanggan individu dengan kebutuhan perawatan kendaraan sehari-hari.

Namun, lokasi bengkel ini kurang strategis karena berada di dalam perumahan, yang berarti aksesibilitasnya terbatas. Hal ini dapat menyulitkan pelanggan dari luar daerah untuk mengakses bengkel, seperti kurangnya visibilitas dari jalan utama, keterbatasan parkir untuk kendaraan besar. Analisis ini penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kualitas pelayanan (misalnya, waktu tunggu dan keahlian staf), harga (misalnya, bandingkan dengan kompetitor), dan lokasi (misalnya, tantangan aksesibilitas dari pusat kota Rantau Prapat).

Permasalahan utama yang dihadapi Bengkel Joy Servis Mobil adalah belum adanya analisis yang komprehensif mengenai sejauh mana kualitas pelayanan, harga, dan lokasi memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Tanpa adanya kajian yang terstruktur dan berbasis penelitian, pengelola bengkel berpotensi mengalami kesulitan dalam merumuskan strategi yang tepat untuk mempertahankan pelanggan. Hal ini menjadi semakin penting mengingat pelanggan saat ini semakin selektif dan mudah beralih ke pesaing yang menawarkan pengalaman layanan yang lebih baik atau jam operasional yang lebih fleksibel.

Relevansi penelitian ini terletak pada kemampuannya dalam memberikan wawasan praktis bagi pemilik bengkel serta pemangku kepentingan di industri jasa otomotif. Dengan memahami hubungan kausal antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan, Bengkel Joy Servis Mobil diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja operasional, meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan, serta pada akhirnya mendorong peningkatan profitabilitas usaha. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam memperkaya kajian mengenai kepuasan pelanggan pada usaha kecil dan menengah (UKM) di Indonesia, khususnya pada sektor jasa otomotif yang masih relatif terbatas diteliti.

## **B. Batasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Agar penelitian tidak meluas dan tetap terfokus pada tujuan yang ingin dicapai, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut:

1. Penelitian ini hanya membatasi analisis tiga variabel utama yaitu kualitas pelayanan, harga, dan lokasi bengkel. Fokus penelitian ini pada kepuasan pelanggan Joy Servis Mobil saja.
2. Data yang digunakan berasal dari pelanggan bengkel yang sudah menggunakan jasa bengkel Joy Servis Mobil.
3. Aspek-aspek selain kualitas pelayanan, harga, dan lokasi tidak menjadi fokus analisis meskipun mungkin memengaruhi kepuasan pelanggan.

### **2. Rumusan Masalah**

Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Joy Servis Mobil, Maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel joy servis mobil?
2. Bagaimana pengaruh harga layanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel joy servis mobil?
3. Bagaimana pengaruh lokasi bengkel terhadap kepuasan pelanggan di bengkel joy servis mobil?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Joy Servis Mobil.
2. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Joy Servis Mobil.
3. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Joy Servis Mobil.

### **D. Manfaat Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini untuk mengkaji kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan bengkel Joy Servis Mobil sangat bermanfaat untuk mengetahui faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan penelitian ini, bengkel dapat meningkatkan layanan, menyesuaikan harga, dan memilih lokasi yang strategis untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi:

1. Manfaat bagi Bengkel Joy Servis Mobil

Penelitian ini membantu bengkel memahami faktor – faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggannya. Dari hasil analisis, bengkel dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menyesuaikan harga agar tetap kompetitif, dan memastikan lokasi yang strategis untuk menarik lebih banyak pelanggan, dengan begitu bengkel dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi di pasar.

## 2. Manfaat bagi pelanggan

Pelanggan mendapatkan layanan yang lebih baik sesuai kebutuhan dan harapan mereka, baik dari segi kualitas servis, harga yang fair, maupun kemudahan akses lokasi bengkel. Hal ini memuat pelanggan merasa lebih puas, nyaman, dan percaya untuk menggunakan jasa bengkel secara berkelanjutan.

## 3. Manfaat bagi Pengembangan Ilmu dan Peneliti lain

Penelitian ini memberikan kontribusi data dan wawasan terbaru yang bisa menjadi referensi bagi studi berikutnya di bidang manajemen layanan, pemasaran, dan perilaku konsumen, khususnya pada sektor otomotif. Peneliti lain dapat mengembangkan model atau variabel baru berdasarkan temuan ini untuk memperkaya literatur akademik dan praktis.