

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan di sektor otomotif telah bertransformasi, tidak lagi hanya tentang produk, tetapi juga tentang layanan jasa yang memuaskan. Jasa perbengkelan menjadi salah satu strategi utama bagi perusahaan otomotif untuk meraih keunggulan kompetitif. Pemilik kendaraan sangat mengharapkan kondisi kendaraan yang baik dan aman, sehingga kualitas layanan perbengkelan menjadi sangat penting. Untuk memastikan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memahami betul pendapat mereka terhadap layanan yang diberikan, dan hal ini menjadi dasar penting untuk melakukan analisis yang mendalam terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam konteks bisnis perbengkelan, pemahaman mendalam mengenai kepuasan pelanggan menjadi sangat penting. Kepuasan pelanggan tidak hanya berkorelasi dengan kualitas layanan teknis, tetapi juga dengan berbagai aspek lain seperti keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan harga yang sesuai dengan nilai yang diterima. Pelanggan yang merasa puas cenderung menjadi pelanggan yang setia, merekomendasikan bengkel kepada orang lain, dan memberikan kontribusi positif pada pertumbuhan bisnis. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat berakibat tidak baik, menyebabkan mereka beralih ke kompetitor lain dan menyebarkan citra negatif tentang bengkel.

Bengkel Adan Service, sebagai penyedia layanan perbengkelan, juga tidak terlepas dari tuntutan kepuasan pelanggan. Penting bagi Bengkel Adan Service untuk memantau secara rutin dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggannya. Dengan memahami persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, Bengkel Adan Service dapat mengidentifikasi tempat yang perlu ditingkatkan dan merumuskan cara yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Analisis ini akan memberikan pemahaman berharga bagi manajemen bengkel dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan.

Saat melakukan pengamatan awal selama 2 hari ada total 14 konsumen yang memberikan laporan ketidakpuasan terhadap kinerja karyawan Bengkel Adan Service. Terdapat tiga keluhan yang meliputi kurang ramahnya karyawan, keterlambatan pengerjaan service, dan kurang jelasnya informasi yang diberikan. Untuk itu pihak perusahaan perlu memperhatikan terhadap kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama untuk sebuah perusahaan. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan maka disusun penelitian ini yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada perusahaan Bengkel Adan Service terkhusus pada bidang pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penulisan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan Bengkel Adan Service. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan adalah melalui metode *Customer Satisfaction Index*, (CSI) memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana kebutuhan dan harapan pelanggan telah terpenuhi, serta tempat di mana perusahaan perlu melakukan perbaikan. Namun, meskipun metode ini telah digunakan secara luas di berbagai industri, penerapannya dalam konteks perusahaan otomotif masih sangat terbatas. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* di Bengkel Adan Service”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Bengkel Adan Service secara keseluruhan, yang diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
2. Rekomendasi seperti apa yang dapat diajukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di Bengkel Adan Service berdasarkan hasil penelitian?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan di Bengkel Adan Service yang diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*.
2. Untuk memberikan rekomendasi yang terukur dan spesifik guna meningkat

kan tingkat kepuasan pelanggan di Bengkel Adan Service.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, diharapkan dapat memperdalam pemahaman mengenai konsep kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan metode pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI), serta memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai penerapan teori dalam dunia nyata, dan membantu penulis untuk memahami bisnis dan kepuasan pelanggan.
2. Bagi institusi, diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan yang dapat digunakan dalam penelitian oleh peneliti selanjutnya.
3. Bagi perusahaan, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

#### **1.5 Batasan Masalah dan Asumsi**

##### **1.5.1 Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya terfokus pada aspek pelayanan terhadap pelanggan.
2. Penelitian ini hanya sampai pada tahap pemberian rekomendasi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil dari responden pelanggan.

##### **1.5.2 Asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada data yang diambil itu berubah saat masa penelitian sehingga nantinya tidak mempengaruhi hasil dari penelitian.
2. Pekerja dalam keadaan sehat dan tidak terganggu dalam pengambilan data sehingga data yang diperoleh itu lebih akurat.
3. Kondisi lingkungan dianggap baik artinya lingkungan tidak mempengaruhi psikologi karyawan dan tidak terpengaruh dalam pengambilan data.