

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi pada saat ini, perkembangan otomotif semakin banyak, di mana persaingan yang semakin ketat memberikan keunggulan kompetitif bagi para pelaku usaha agar dapat bertahan dan bersaing dengan para pesaing lainnya. Apabila para pelaku bisnis dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya, mereka dapat mencapai keunggulan kompetitif. Menurut Maskur *et al.*, (2016) sebuah perusahaan yang ingin berkembang dan terus mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan sehingga akan muncul kepuasan dalam benak konsumen dan diharapkan dapat membawa dampak yang positif bagi perusahaan.

Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan supaya dapat sukses dalam persaingan adalah dengan selalu berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Menurut Manengal *et al.*, (2021) untuk mencapai tujuan, suatu perusahaan harus berupaya untuk menghasilkan dan menyampaikan barang atau jasa yang diinginkan pelanggan dengan harga yang pantas. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu dalam memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup sebuah perusahaan yaitu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan demi menjaga kelangsungan hidup perusahaannya. Hal ini dikarenakan loyalitas pelanggan merupakan pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian atau penggunaan merek atau jasa perusahaan tertentu yang sama secara berulang kali setiap saat apabila pelanggan membutuhkan atau menginginkan sesuatu dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dipegang secara teguh dan kuat serta secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai.

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam menyediakan jasa yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan penyebab menurunnya loyalitas pelanggan disebabkan karena lemahnya kualitas pelayanan yang diperoleh oleh para pelanggan saat menggunakan suatu jasa. Kualitas pelayanan sendiri merupakan pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau produk kepada para pelanggan yang menyebabkan para pelanggan akan sangat puas dengan semua pelayanan yang diterimanya tersebut. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Masruroh (2021) di mana kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Jain *et al.*, (2020) tentang *evaluating service quality in automotive maintenance and repair industry*, di mana dalam

penelitiannya menemukan bahwa adanya pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan jasa bengkel industri otomotif.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh para pelanggan setelah melakukan pembelian atau setelah menggunakan jasa dari suatu produk maka pelanggan tersebut akan merasa puas karena apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut sudah terpenuhi atau sudah melampaui. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Hikmah, dkk (2020) kepuasan merupakan suatu perasaan bahagia atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah mengetahui bagaimana kemampuan atau hasil dari seseorang yang telah diimpikan, apabila kemampuan melebihi dari apa yang pelanggan impikan, maka pelanggan tersebut akan merasa puas atau bahagia. Dalam penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Khan *et al.*, (2020) tentang *the impact of customer relationship management and company reputation on customer loyalty: the mediating role of customer satisfaction*, di mana dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan jasa bengkel. Kemudian dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Pratama (2021) menemukan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers merupakan salah satu bengkel yang berlokasi di Kabupaten Bireuen atau lebih tepatnya di Kecamatan Jeunieb. Bengkel ini sendiri telah melayani masyarakat yang memiliki kendaraan mobil

sejak tahun 2010 sampai dengan saat ini dengan rata-rata pelanggan setiap tahunnya mencapai 10 ribuan lebih. Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers sendiri dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan tidak hanya bergantung pada perbaikan mobil saja. Akan tetapi, pengelola bengkel tersebut terkadang juga memberikan pelayanan berupa *doorsmers* gratis kepada para pelanggannya yang rutin melakukan *service* pada bengkel tersebut.

Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers sendiri selama tahun 2010 sampai dengan tahun 2015 terus mengalami peningkatan jumlah pelanggan yang sangat signifikan. Akan tetapi, selama periode 2020 sampai dengan tahun 2022 jumlah pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen terus mengalami penurunan, di mana pada tahun 2010 jumlah pelanggan hanya sebanyak 7.123 pelanggan, kemudian meningkat menjadi 17.635 pelanggan pada tahun 2020. Akan tetapi, pada tahun 2021 sampai 2022 jumlah pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers terus mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu pelanggan yang pernah menggunakan jasa Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen. Dimana penyebab semakin menurunnya jumlah pelanggan yang menggunakan jasa Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen sendiri tidak terlepas dari semakin menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen, di mana pada saat memberikan pelayanan kepada para pelanggan sendiri, para pelanggan hanya diberikan air minum aqua gelas tanpa ada pemberian snack atau lain sebagainya, bahkan para pelanggan sendiri harus

menunggu lama pada saat kendaraan mereka di *service*, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya daya tanggap yang dimiliki oleh para karyawan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen. Kemudian penyebab lainnya yaitu dengan harga jasa yang ditawarkan semakin meningkat, para pelanggan sendiri sering mengeluhkan bahwa dengan harga yang semakin meningkat itu sendiri seharusnya para karyawan atau pengelola Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen bisa memberikan pelayanan yang optimal sehingga para pelanggan tidak merasa keberatan dengan tarif atau biaya *service* yang terus mengalami peningkatan. Sehingga dengan semakin meningkatnya harga yang dibarengi dengan semakin kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, membuat para pelanggan tersebut kurang puas dalam menggunakan jasa Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers. (Hasil Wawancara, 25 Januari 2023).

Untuk memperkuat hasil wawancara di atas, kemudian penulis juga melakukan observasi pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen untuk mengetahui lebih detil tentang jumlah pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen selama tahun 2022. Di mana berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen selama bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Desember 2022 terus mengalami penurunan yang sangat signifikan. Adapun hasil observasi jumlah pelanggan selama bulan Januari 2022 sampai Desember 2022 adalah seperti pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengunjung Pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers**  
**di Kabupaten Bireuen Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>	<b>Persentase</b>
Januari	2.155 Pelanggan	-
Februari	2.122 Pelanggan	-1,53%
Maret	1.727 Pelanggan	-18,61%
April	1.851 Pelanggan	7,18%
Mei	1.532 Pelanggan	-17,23%
Juni	1.115 Pelanggan	-27,22%
Juli	750 Pelanggan	-32,74%
Agustus	677 Pelanggan	-9,73%
September	439 Pelanggan	-35,16%
Oktober	387 Pelanggan	-11,85%
November	371 Pelanggan	-4,13%
Desember	355 Pelanggan	-4,31%
<b>Total</b>	<b>13.481 Pelanggan</b>	<b>-155,33%</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>1.123 Pelanggan</b>	<b>-14,12%</b>

Sumber: Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers (2023)

Berdasarkan data jumlah pengunjung di Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers pada tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah pengguna jasa *service* pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen selama tahun 2022 terus mengalami penurunan yang signifikan. Di mana rata-rata jumlah penurunan selama bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Desember 2022 mencapai 14,12%. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat loyalitas yang dimiliki oleh para pelanggan Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen semakin menurun.

Menurunnya tingkat loyalitas pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen tidak hanya disebabkan oleh semakin rendahnya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bengkel Sehat Auto Service itu sendiri. Akan tetapi, penurunan jumlah pelanggan tersebut disebabkan terdapat banyak pelanggan yang melakukan servis pada Bengkel Sehat

Auto Service tersebut dikarenakan adanya kenalan atau teman mereka yang bekerja. Akan tetapi, semenjak beberapa karyawan lama pada Bengkel Sehat Auto Service tersebut memilih mengundurkan diri, kebanyakan dari pelanggan tersebut tidak lagi melakukan servis pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen. Bahkan dari hasil wawancara awal yang penulis lakukan dengan beberapa pelanggan yang melakukan servis pada Bengkel Sehat Auto Service, alasan mereka melakukan servis tersebut dikarenakan adanya teman atau kerabat yang bekerja di tempat tersebut sehingga memudahkan mereka pada saat akan melakukan servis.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen, di mana jumlah pelanggan yang terus mengalami penurunan setiap bulannya pada tahun 2022 yang mengindikasikan semakin menurunnya tingkat loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen?

2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen?
4. Apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen.
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen.

4. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Sehat Auto Service and Doorsmers di Kabupaten Bireuen.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas. Penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat teoritis
  - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin memahami, mendalami, dan menambah wawasan mengenai manajemen pemasaran.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik, bagi peneliti sendiri, dan bagi pihak fakultas.
2. Manfaat praktis
  - a. Penelitian ini dapat bermanfaat memberikan sumbangan bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan manajemen pemasaran.
  - b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan evaluasi terhadap pengetahuan yang telah didapat mengenai manajemen khususnya manajemen pemasaran.