

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri kendaraan bermotor merupakan salah satu industri yang sangat pesat perkembangannya di dunia termasuk di Indonesia. Ini disebabkan kebutuhan manusia akan kendaraan sangatlah penting artinya terhadap kegiatan masyarakat secara langsung. Permintaan kebutuhan kendaraan bermotor akan terus meningkat seiring dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di wilayah pemasaran kendaraan tersebut.

Wilayah Indonesia memiliki daratan yang luas, tentu akan membutuhkan kendaraan sebagai sarana transportasi, apalagi dengan semakin banyaknya jalur transportasi yang baru dibuka untuk menghubungkan suatu wilayah dengan wilayah lainnya. Seiring peningkatan jumlah penduduk dan arus perpindahan penduduk juga akan mendorong peningkatan penggunaan kendaraan dalam menunjang kegiatan perekonomian masyarakat.

Berkembangnya industri otomotif dunia tentu sangat berpengaruh bagi bangsa Indonesia, dimana begitu banyaknya jenis dan tipe kendaraan dari berbagai macam merek terus menyemarakkan pasar kendaraan otomotif di Indonesia. Melihat Indonesia merupakan pasar yang cukup potensial. Hal ini menjadi peluang bagi para pelaku industri otomotif di Indonesia untuk dapat memanfaatkan kesempatan ini. Akan tetapi penurunan daya beli masyarakat akibat krisis ekonomi tentu akan mempengaruhi tingkat penjualan dari kendaraan tersebut. Akibat kondisi ekonomi yang kurang menentu memaksa produsen



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

otomotif untuk menghasilkan kendaraan yang cocok dengan kondisi masyarakat, sehingga tetap terjangkau oleh masyarakat. Tahap perkembangan kegiatan industri kendaraan di Indonesia yang dulunya sebagai distributor dari mobil yang dibuat di luar negeri kini melangkah ke tahap perakitan (*Assembly*) dan terus meningkat ke tahap industri secara penuh (*Full Manufacturing*) yang merupakan salah satu upaya dari para produsen mobil untuk menekan biaya produksi sehingga nilai jual kendaraan tersebut dapat dijangkau oleh konsumen. Selain itu, juga dapat menyerap tenaga kerja dan alih teknologi yang sangat dibutuhkan sebagai negara sedang berkembang.

Maraknya jenis dan kendaraan mobil yang ada di pasaran tentu akan menimbulkan masalah bagi produsen itu sendiri, dimana terjadi kompetisi didalam menarik konsumen sebanyak mungkin. Untuk menarik minat para pembeli, beberapa upaya yang dapat dilakukan diantaranya adalah peningkatan kualitas pelayanan dan *serviscape*.

Seiring berubahnya harapan pelanggan, para pesaing memandang pelayanan terhadap pelanggan sebagai senjata yang kompetitif yang dipakai untuk mendiferensiasikan penjualan mereka. Perusahaan-perusahaan ini seringkali perspektif yang berbeda mengenai tatanan pelanggan. Banyak studi yang menunjukkan bahwa beragam pandangan muncul definisi mengenai layanan pelanggan.

Kualitas Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan.”Kualitas pelayanan dan kepuasan, menurut **Tjiptono (2005; 54)** dalam **Resita Widya Putri dan Suharyono Dahlan Fanani (2015)**, mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Hubungan *servicescape* dengan kepuasan pelanggan sangat erat, karena konsep *servicescape* sangat mempengaruhi persepsi pelanggan sehingga dapat membuat pelanggan merasa puas. Menurut **McDonell dan Hall (2008; 234)** pengaturan fasilitas fisik dalam layanan yang terjadi dan memengaruhi persepsi pelanggan dalam *servicescape* yaitu kualitas yang dirasakan dan selanjutnya internal (tingkat kepuasan) dan eksternal (perilaku sehubungan dengan pelayanan). Desain *servicescape* yaitu berupa pemilihan lokasi yang strategis, pengaturan suasana, layout ruangan, penataan tata letak tempat duduk, meja dan kursi untuk keleluasaan gerak pelanggan, kemudian pegawai yang melayani dengan ramah, rapi, dan bersih serta menghadirkan suasana yang nyaman mampu mempengaruhi pikiran dan perasaan pelanggan yang menimbulkan pelanggan merasa puas atas suasana yang mendukung dilingkungan sekitar.

Pengaruh kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan menjadi fenomena yang berkembang di masyarakat khususnya di kota Pekanbaru dalam menentukan tempat servis kendaraan tentu memilih tempat yang berkualitas seperti PT. Agung Automall SM. Amin Pekanbaru. PT. Agung Automall SM. Amin Pekanbaru merupakan salah satu Perusahaan otomotif yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setiap tahunnya. Pada tahun 2012 terdapat jumlah pelanggan yang servis adalah sebanyak 10548 pelanggan dan persentase pelanggan complain sebesar 124 orang atau 1,18%. Pada tahun 2013 terdapat jumlah pelanggan yang servis adalah sebanyak 11131 pelanggan dan persentase pelanggan komplai sebesar 98 orang atau 0,88%. Pada tahun 2014 terdapat jumlah pelanggan yang servis adalah sebanyak 13311 pelanggan dan pelanggan complain sebanyak 65 orang atau 0,49%. Pada tahun 2015 terdapat jumlah pelanggan yang servis adalah sebanyak 10634 pelanggan dan pelanggan complain sebanyak 77 orang atau 0,72%. Pada tahun 2016 terdapat jumlah pelanggan yang servis adalah sebanyak 9665 pelanggan dan pelanggan yang complain sebanyak 48 orang atau 0,50%.

Adanya complain dari pelanggan disebabkan karena pelanggan yang tidak lagi melakukan servis di bengkel tersebut jika garansi berupa servis gratis telah berakhir karena jarak antara tempat tinggal pelanggan dengan bengkel sangat jauh. Hal ini menyebabkan kondisi mobil tidak terawat dengan baik karena ditangani oleh teknisi yang buka dari Toyota.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pelanggan yang complain dan kepala mekanik servis PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru, masalah complain yang sering terjadi adalah terjadinya pemasangan item-item kendaraan yang kurang pas oleh montir. Selain itu, masalah waktu tunggu juga sering dikeluhkan oleh pelanggan.

PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan servicecape yang mereka punya secara berkala setiap tiga bulan sekali. Faktor-faktor yang dievaluasi diantaranya adalah



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar pelanggan PT. Agung Automall SM. Amin menyatakan puas dengan pelayanan dan *serviscape*. Rata-rata 85% pelanggan mengatakan layanan servis dan purna servis pada PT. Agung Automall SM. Amin memuaskan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pelanggan diketahui pelanggan mengatakan puas karena layanan *customer service* yang baik dan peralatan *service* yang digunakan canggih. Hal lain yang menyebabkan kepuasan pelanggan adalah fasilitas wifi dan snack gratis yang diberikan pengelola PT. Agung Automall SM. Amin. Sebanyak 12% pelanggan mengatakan biasa saja dan 3% menyatakan tidak puas. Hal ini disebabkan oleh faktor keterlambatan servis pada hari-hari sibuk seperti bulan puasa dan sebelum libur sekolah. Selain itu ketidaksesuaian *sparepart* yang dipasang mekanik menjadi masalah bagi pelanggan, namun dalam jumlah yang sangat kecil.

Selain itu fasilitas *servicescape* yang ada di PT. Agung Automall SM. Amin pekanbaru merupakan fasilitas fisik dari keadaan yang mengelilingi individu seperti pencahayaan, suhu udara, kebisingan, dan kebersihan yang merupakan karakteristik lingkungan. Dan selain dari pada itu juga terdapat peralatan dan furniture serta kemudahan yang di dapat oleh pelanggan seperti lokasi, tata letak tempat duduk yang di desain dengan baik untuk memfasilitasi kenikmatan pelanggan, dan tanda atau hiasan yang digunakan untuk mengkomunikasikan yang ingin disampaikan kepada pelanggan untuk meningkatkan citra tertentu atau suasana hati, yang dapat memudahkan pelanggan untuk mencapai tujuan. juga terdapat kantin dan permainan anak-anak yang disediakan oleh pihak PT. Agung Automall SM. Amin pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berupa bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Kemudian untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari variabel *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan di PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru yang dilihat dari faktor yaitu dimensi ambient (*ambient dimension*), dimensi sosial (*social dimension*), dan dimensi desain (*design dimention*).

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dilihat masalah yang terjadi, maka peneliti mengajukan sebuah judul penelitian yaitu **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICECAPE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA SERVIS DI PT. AGUNG AUTOMALL SM. AMIN PEKANBARU”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dibuat untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga dapat diambil suatu keputusan. Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di PT.Agung Automall SM. Amin Pekanbaru?
2. Apakah *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di PT.Agung Automall SM. Amin Pekanbaru?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah kualitas pelayanan dan *servicescape* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di PT.Agung Automall SM. Amin Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dibuat tujuan dalam penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis mobil di PT.Agung Automall SM. Amin Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis mobil di PT.Agung Automall SM. Amin Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan *servicescape* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis mobil di PT.Agung Automall SM. Amin Pekanbaru.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peneliti

- a. Dapat mengaplikasikan ilmu selama diperguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau khususnya ilmu manajemen pemasaran yang menjadi konsentrasi pembelajaran peneliti.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui langkah-langkah yang yang harus diambil dalam menyelesaikan masalah saat servis di PT. Agung Automall SM.Amin Pekanbaru.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Sebagai bahan evaluasi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan dalam menghadapi persaingan.
  - b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengoptimalkan pelayanan untuk *customer*.
3. Bagi Akademik
 

Universitas dapat menggunakan penelitian ini untuk menambah perbendaharaan perpustakaan Universitas dalam bidang Ekonomi Manajemen Pemasaran serta sebagai bahan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penyusunan laporan penelitian adalah dengan menggunakan format tugas akhir, di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**BAB I :PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penelitian.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang melandasi penelitian. Selain itu juga berisi tinjauan pustaka yang berasal dari peneliti terdahulu.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan oleh peneliti bagaimana tahap demi tahap dalam penulisan laporan ini. Dimulai dari pendahuluan, studi literatur, identifikasi masalah, merumuskan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisa hasil dan penutup.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisikan data fakta yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh penulis.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai analisa hasil pengolahan data yang didapat dan dijabarkan kembali dari hasil tersebut.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban dari tujuan penulisan dan juga saran.

**DAFTAR PUSTAKA**