

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Kota Ujung Batu sebagai ibu kotakecamatankabupaten Rokan Hulupada saat ini sangat luar biasa. Keberhasilan perkembangan yang baik dilakukan pemerintah maupun yang dilaksanakan oleh pihak swasta di daerah kecamatan Rokan Hulu dalam menyongsong di era zaman yang akan datang pada saat ini memperlihatkan perkembangan yang semakin pesat. Kemajuan perkembangan tersebut dapat kita lihat pada berbagai sektor, diantaranya pada sektor industry, sektor perdagangan, sektor perkebunan, sektor perhubungan, dan lain-lain.Semua sektor tersebut sangat dibutuhkan oleh operasional yang mendukung berbagai aktifitas sehingga lebih efektif.Salah satu alat operasional yang sangat mendukung aktifitas adalah alat kendaraan bermotor.

Jasa perbengkelan memegang peran penting untuk mendorong kemajuan perkembangan ekonomi dibidang transportasi. Bertambah baiknya peralatan yang dipakai, bertambah tinggi mobilitas unsur-unsur masyarakat dan perekonomian, karena hal tersebut pentingnya pembangunan didalam jasa perbengkelan, dimana bertambah mudah bagi masyarakat untuk memperoleh sumber kehidupan yang murah .

Dengan semakin berkembangnya pemakaian kendaraan untuk mencapai tujuan mereka masing-masing. Khususnya kendaraan yang bermerek Honda yang menyebabkan pesatnya perkembangan produk Honda yang secara otomatis akan

adanya bisnis jasa bengkel motor yang menyediakan perbaikan atau service serta penjualan suku cadang untuk konsumen. Oleh sebab itu timbul pesaing-pesaing yang mempunyai daya strategi masing-masing, Untuk menarik pelanggan pada penjualan.

*Service* motor Ahass UD. Siyata adalah sebuah perusahaan bengkel resmi Honda yang bergerak dalam bisnis jasa dan hanya menerima pelayanan service untuk produk Honda, yang memberikan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang optimal terhadap pelanggannya. Tingginya persaingan memperebutkan pasar di antara bisnis bengkel di Ujung Batu dapat dilihat dari tumbuhnya bengkel dan penjualan suku cadang di bengkel lain.

Dalam memasarkan jasa servicenya perusahaan ini menghadapi saingan dari bengkel lain, baik bengkel resmi atau bengkel biasa. Dengan meningkatnya daya beli masyarakat terhadap produk Honda otomatis pelayanan jasa bengkel juga semakin meningkat. Hampir setiap kepala atau keluarga mempunyai kendaraan roda dua yang bermerek Honda. Produk Honda merupakan produk yang berkualitas serta sesuai dengan keinginan masyarakat dan dapat terjangkau oleh masyarakat mana saja. Dalam menghadapi persaingan dengan bengkel-bengkel lain perusahaan cukup banyak melakukan strategi yang berorientasi untuk menarik konsumen sehingga menjadi pelanggan.

Dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan *servicemotor* Ahass UD. Siyata khususnya Honda terhadap suku cadang yang ditawarkan dengan berdasarkan informasi yang diperoleh. Bahwa perusahaan service motor

#### Hak Cipta Ditindungi 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.

Hak Cipta Dilindungi 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.

Ahass UD. Siyata telah mengadakan gebyar layanan prima kepada seluruh pelanggan Honda yang ditangani oleh mekanik ahli dan terlatih bersertifikatkan.

PT. Astra Honda atau Ahass UD.Siyata ini merupakan suatu kebijakan yang bertujuan untuk kepuasan pelanggan. Service motor Ahass UD. Siyata mengadakan pelayanan-pelayanan sehingga pelanggan atau konsumen tidak merasa jenuhdengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan service motor Ahass UD. Siyata.

Bisnis jasa bengkel motor merupakan bisnis yang tak mengenal surut. Populasi kendaraan roda duanya yang kini jumlahnya mencapai jutaan .suatu jumlah yang luar biasa untuk dibisniskan. Bukankah motor perlu perawatan agar tetap prima. Melihat prospek yang menjanjikan ini banyak orang yang mengadu nasib dengan membuka bengkel motor. Agen tunggal pemegang merek (ATPM)pun tak menyia-nyiakan kesempatan ini. Apalagi PT. Astra Honda Motor (AHM) sebagai ATPM yang penjualannya tiap tahun mendominasi pasar dan memiliki jaringan 2000 di Indonesia.

Service motor Ahass UD. Siyata merupakan salah satu bengkel yang memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan transportasi di Kota Ujung Batu.Bengkel ini sudah berumur 12 tahun.Bengkel ini merupakan salah satu bengkel yang masih muda sehingga memiliki pengalaman yang belum besar dan memahami pasar.

Namun berdasarkan pasar diketahui bahwa penjualan jasa pada *service* motor Ahass UD. Siyata akhir-akhir ini mengalami pasang surut sejak tahun 2009

Hak Cipta Dilindungi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampai dengan tahun 2013. Untuk melihat perkembangan jumlah pengunjung dan penjualan service motor Ahas UD. Siyata dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 1.1 perkembangan jumlah pengunjung dan penjualan pada service motor Ahas UD. Siyata Ujung Batu Tahun 2009-2013**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Penjualan	Perkembangan	Persentase (%)
1	2009	4.145	331.601.000	-	-
2	2010	4.788	383.030.000	51.429.000	16%
3	2011	5.923	473.837.000	90.807.000	24%
4	2012	4.395	351.601.000	-122.236.000	-26%
5	2013	5.390	431.230.000	76.629.000	23%

Sumber :ServiceMotor Ahas UD. Siyata Ujung Batu Tahun 2014

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat penjualan mengalami peningkatan pada tahun 2010 sebesar 16% dari tahun sebelumnya, tetapi pada tahun 2012 mengalami penurunan sebesar 26%, dan sampai pada tahun 2013 mengalami kenaikan kembali dengan persentase 23%.

Kecenderungan naik turunnya penjualan jasa bengkel tentu erat kaitannyadengan kepuasan pelanggan sehingga penjualan jasa pada bengkel service motor Ahas UD. Siyata juga mengalami naik turun.

Jadi apa saja faktor yang mempengaruhi naik turunnya kepuasan pelanggan tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AHASS UD. SIYATA UNIT SERVICE SEPEDA MOTOR DI KECAMATAN UJUNG BATUKABUPATEN ROKAN HULU.”**

Hak Cipta Dilindungi 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. Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu ?
2. Apakah kehandalan (*reability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu ?
3. Apakah ketanggapan (*responsiviness*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu ?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu ?
5. Apakah *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu ?
6. Apakah *reability, responsiviness, assurance, tangibles* dan *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu ?

#### Hak Cipta Dilindungi 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.

### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *tangibles* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu
2. Untuk mengetahui apakah kehandalan (*reability*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu
3. Untuk mengetahui apakah *responsiviness*(ketanggapan)berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu
4. Untuk mengetahui apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu
5. Untuk mengetahui apakah *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Ahass UD. Siyata unit service sepeda motor di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu

### D. Manfaat penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan masukan bagi perkembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai strategi menarik pelanggan dengan menggunakan pelayanan jasa.

**Hak Cipta Dilindungi 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.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi pendidikan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk perkembangan ilmu manajemen pemasaran dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### b. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat informasi yang jelas bagi peneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga pengetahuan dan wawasan mengenai ilmu manajemen pemasaran bertambah.

### c. Bagi Tempat Penelitian

Sebagai data yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kecamatan Ujung Batu kabupaten Rokan Hulu, sehingga diharapkan dapat dilakukan cara untuk mengendalikan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## E. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan pemahaman penulisan skripsi ini, maka penulis membaginya kedalam enam BAB. Dimana dalam BAB nya hanya di fokuskan untuk membahas satu permasalahan saja. Adapun pokok – pokok yang di bahas pada masing-masing bab tersebut, di kemukakan sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi 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 I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisipenguraian teori yang mendukung pemecahan masalah penelitian, dari suatu hasil hipotesis dan variabel-variabel penelitian, konsep operasional, pemasaran menurut pandangan islam, populasi dan sampel, teknik analisis data, uji simultan, uji parsial, uji regresi, uji multikolinieritas.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode penelitian data serta analisis data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapa penulis ambil, teknik dan metode serta analisa yang tepat untuk digunakan.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis memuat sejarah singkat berdirinya perusahaan, kegiatan, aktifitas dan pertumbuhan perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.



**Hak Cipta Dilindungi 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 V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan di uraikan mengenai analisis dari hasil penelitian yang di lakukan.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam satu kesimpulan penelitian dan barisan saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak yang terkait.

