

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan transportasi semakin meningkat bagi masyarakat di saat ini dikarenakan mobilisasi cepat untuk menjangkau tempat kerja, belajar ataupun untuk urusan lainnya menjadi perhatian utama. Seiring dengan itu, kebutuhan untuk memiliki kendaraan pribadi baik beroda dua ataupun empat juga semakin meningkat bagi masyarakat. Khusus untuk kendaraan beroda dua, produsen juga berlomba-lomba untuk menghasilkan varian sepeda motor terbaru untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Selain itu, mereka juga sering kali lebih hemat bahan bakar dan ramah lingkungan daripada mobil. Pertumbuhan jumlah pengguna yang signifikan membuat bisnis di industri otomotif menjadi prospek yang menjanjikan dan menguntungkan, seperti menyediakan layanan jasa servis dan jual beli suku cadang *sparepart* motor. Alasan popularitasnya antara lain kemudahan menghindari kemacetan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kota Sorong setiap tahunnya, jumlah kendaraan pribadi juga terus bertambah, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan volume arus lalu lintas di Kota Sorong, kota dengan luas daerah 1.105m². Menurut laporan Statistik Indonesia yang dirilis Badan Pusat Statistik Kota Sorong (BPS), pada akhir 2015 ada sekitar 77.254 unit motor di Kota Sorong.

Di Kota Sorong, sepeda motor mempunyai biaya operasional yang terjangkau bagi semua kalangan, sehingga jumlah penggunanya semakin meningkat. Medan atau kondisi jalan yang ada di Kota Sorong juga belum begitu

baik dengan kondisi tersebut membuat banyak Masyarakat lebih memilih sepeda motor untuk menjaga kendaraan tetap prima, perawatan rutin dan layanan berkala sangat penting. Ini menggarisbawahi kebutuhan akan layanan dan suku cadang motor yang lengkap menjadi peluang untuk membuka bisnis di bidang ini. Toko yang menyediakan suku cadang dan aksesoris motor telah dibuka dengan tujuan memberikan layanan perawatan dan perbaikan kendaraan roda dua, atau lebih dikenal sebagai motor. Banyaknya peserta bisnis dalam sektor yang sama juga akan mengakibatkan peningkatan persaingan di pasar. Dengan adanya peningkatan tersebut, tingkat persaingan menjadi salah satu isu yang sering dibahas dalam aktivitas bisnis sehari-hari. Agar berhasil dalam kompetisi, mereka harus memusatkan perhatian pada kepuasan pelanggan untuk menarik dan harus berfokus pada pelanggan.

Di antara sekian banyak bengkel yang ada di Kota Sorong, Bengkel Miracle Motor merupakan salah satu bengkel motor yang sudah berdiri pada tahun 2011 oleh seorang wirausahawan, bapak Novry Deeng dan Ibu Ellen Tambani. Bengkel Miracle Motor yang berada di Jalan Arfak Kampung Baru Kota Sorong yang menyediakan produk yang ditawarkan itu berupa jasa. Semakin banyaknya pesaing yang muncul di Kota Sorong yang menawarkan produk dalam bentuk jasa yang sama, maka pelanggan memiliki banyak pilihan dan mudah berpindah ke tempat lain.

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah transaksi di Bengkel Miracle Motor Dimana terlihat adanya transaksi yang mengalami fluktuasi dalam waktu 6 bulan

terakhir dari hasil penelitian peneliti, sejak dari bulan November 2023 – April 2024.

Tabel 1.1 Data Pendapatan Bengkel Miracle Motor

Dapat dilihat dari tabel 1.1 Transaksi Bengkel Miracle Motor

Bulan	Pendapatan	Jumlah transaksi pelanggan
November 2023	Rp. 48.750.000,00	312
Desember 2023	Rp. 57.550.000,00	354
Januari 2024	Rp. 55.200.000,00	365
Februari 2024	Rp. 47.800.000,00	302
Maret 2024	Rp. 45.500.000,00	287
April 2024	Rp. 45.550.000,00	280
Total	Rp. 300.350.000	1900

Transaksi pada bulan Februari sampai bulan April 2024. Penurunan tersebut menjadi sebuah kasus yang dapat diteliti oleh penulis, apa saja yang dapat mempengaruhi penurunan tersebut. Penulis akhirnya melakukan observasi apa yang bisa dilakukan untuk tetap menjaga pelanggan yaitu dengan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Untuk mencegah permasalahan yang timbul karena harapan pelanggan tidak tercapai dan pelanggan merasa kurang puas perlu dilakukan peningkatan dalam hal *service quality*, kelengkapan produk dan lokasi yang ditawarkan oleh Bengkel Miracle Motor.

Kepuasan pelanggan tercapai ketika ekspektasi pelanggan terwujud atau bahkan melampaui harapan awal mereka, yang menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Beberapa aspek yang menentukan *customer satisfaction*, dan variabel pertama adalah *service quality*. *Service Quality* atau *SERVQUAL* merupakan salah satu model untuk menganalisa kualitas pelayanan di Bengkel Miracle Motor. *Service Quality* menurut Naini *et al.*, (2022) adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk menyediakan *Customer Satisfaction* terhadap layanan yang diberikan, dengan tujuan agar perusahaan dapat tetap eksis di pasar dan memperoleh kepercayaan pelanggan. Bengkel Miracle Motor harus memberikan pelayanan yang berkualitas karena semakin banyaknya pesaing yang dapat menyediakan layanan yang lebih baik, maka dapat mengakibatkan Bengkel Miracle Motor kehilangan kepuasan pelanggan dan pelanggan beralih ke pesaing.

Selain *Service Quality* atau *SERVQUAL*, variabel kedua adalah Kelengkapan produk. Ketersediaan beragam produk dapat memuaskan kebutuhan dan preferensi konsumen, sehingga mereka tidak perlu mencari di tempat lain karena semua yang mereka inginkan tersedia di tempat tersebut. Menurut Suryanisasri and Yusuf, (2023) kelengkapan produk merupakan prasyarat wajib terpenuhi oleh perusahaan untuk mencapai kesuksesan dalam kompetisi. Contohnya dalam satu produk terdapat banyak variasi atau jenis untuk memenuhi kebutuhan dan *budget* konsumen yang berbeda. Bengkel Miracle Motor merupakan salah satu toko yang memiliki variasi atau kelengkapan produk yang diunggulkan namun terdapat masalah pada awal tahun 2024. Hasil dari wawancara dengan pemilik toko belum melakukan *upgrade* atau penambahan barang sehingga terdapat masalah dalam menciptakan kepuasan terhadap

pelanggan. Maka dari itu Bengkel Miracle Motor harus mampu memenuhi kebutuhan kelengkapan produk agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan yang maksimal

Variabel ketiga yang memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan adalah lokasi. Lokasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam pemilihan lokasi pemilik memilih untuk mengambil lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen. Menurut Soriton, Tampi and Walangitan, (2021) Pemilihan lokasi memerlukan perhatian yang cermat terhadap berbagai faktor penting meliputi lokasi usaha yang terlihat dengan jelas, ketersediaan lahan parkir, aksesibilitas, lalu lintas, potensi untuk perluasan, kebijakan pemerintah setempat, kondisi lingkungan, dan tingkat persaingan. Dilihat dari segi lokasi Bengkel Miracle Motor terletak di lokasi strategis, yakni di tepi jalan raya. Selain itu lokasinya terlihat jelas dan lalu lintas yang ramai karena berada pada samping jalan raya utama. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa Bengkel Miracle Motor berada di wilayah banyak perbengkelan yang berhadapan langsung dengan bengkel tersebut, juga berada tidak jauh dari Bengkel Motor lain. Ini dapat mengakibatkan persaingan yang sengit dalam menarik perhatian konsumen.

Dari penjelasan latar belakang diatas, Diketahui bahwa memberi prioritas pada kepuasan pelanggan adalah hal yang penting dalam kelangsungan bisnis. *Customer Satisfaction* sangat dipengaruhi oleh sejauh mana produk atau jasa mencapai ekspektasi pelanggan. Tingkat kepuasan yang tinggi cenderung menciptakan loyalitas pelanggan di masa depan, karena konsumen yang puas menjadi kunci kesuksesan perusahaan. Dengan demikian, wirausaha perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen.

Seperti *service quality*, lokasi, dan ketersediaan produk berhubungan terhadap kepuasan pelanggan yang signifikan pada bengkel Miracle Motor. Maka peneliti tertarik dan berupaya untuk melakukan penelitian dengan judul, PENGARUH SERVICE QUALITY, KELENGKAPAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA BENGKEL MIRACLE MOTOR SORONG.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah melakukan *Preliminary research* (penelitian terdahulu), ditemukan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini melalui observasi dan wawancara pada pemilik bengkel adalah Semakin ketatnya pesaing bengkel motor, Menimbulkan kejenuhan pasar akibat bertambahnya jumlah pelaku dalam bisnis ini. Bengkel Miracle Motor perlu menerapkan strategi yang tepat untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan mempengaruhi pelanggan melakukan pembelian agar intensitasnya dapat terjaga dan membangun loyalitas. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan bergantung terhadap sepanjang produk tersebut mencapai atau tidak memenuhi *customer expectation* atau harapan konsumen Nining and Hurnis, (2023).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer Satisfaction* pada bengkel Miracle Motor?
2. Apakah Kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap *customer Satisfaction* pada bengkel Miracle Motor?

3. Apakah Lokasi berpengaruh signifikan terhadap *customer Satisfaction* pada bengkel Miracle Motor?
4. Apakah *Service Quality*, lokasi, dan kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap *customer Satisfaction* pada bengkel Miracle Motor?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Agar pembaca mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada Bengkel Miracle Motor Sorong.
2. Agar pembaca mengetahui pengaruh Kelengkapan Produk terhadap *Customer Satisfaction* pada Bengkel Miracle Motor Sorong.
3. Agar pembaca mengetahui pengaruh Lokasi terhadap *Customer Satisfaction* pada Bengkel Miracle Motor Sorong.
4. Agar pembaca mengetahui pengaruh *Service Quality*, Kelengkapan Produk, dan Lokasi terhadap *Customer Satisfaction* pada Bengkel Miracle Motor Sorong.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, ada beberapa batasan yang telah di tentukan agar supaya peneliti dapat memfokuskan diri di penelitian tersebut, seperti:

1. Batasan penelitian ini berfokus pada PENGARUH SERVICE QUALITY, KELENGKAPAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA BENGKEL MIRACLE MOTOR SORONG
2. Batasan penelitian dibatasi hanya sesuai dengan judul yang peneliti ambil yakni pada tiga *Variabel Independen* dan satu *Variabel Dependen*.
3. Batasan penelitian pada Bengkel Miracle Motor berlangsung dari bulan November 2023 – April 2024.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan *Service Quality*, kelengkapan produk, dan Lokasi.

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang diperoleh mahasiswa yaitu untuk melatih kemampuan dalam menerapkan ilmu Kewirausahaan yang telah dipelajari selama bangku perkuliahan.

2. Untuk peningkatan Pengetahuan

Hasil dari penelitian ini akan menjadi pedoman utama yang dapat digunakan bersama dengan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan pengalaman usaha dalam konteks dunia nyata.

1.6.1 Manfaat Praktis

Bagi mahasiswa

1. Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan
2. Menambah wawasan tentang berbagai masalah yang dihadapi perusahaan.
3. Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama tetapi variabel yang berbeda

Bagi pemilik bengkel:

Memberikan ide-ide atau informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan mengenai *Service Quality*, kelengkapan produk, dan Lokasi, terhadap *Customer Satisfaction*.

UKDLSM