

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik Jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan konsumen. Di mana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang homogen. sebagai akibatnya, konsumen bisa mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A serta B. Kualitas Pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan *sinkron* menggunakan yang diharapkan oleh konsumen, sementara bila melebihi apa yang diperlukan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Loyalitas konsumen ialah bentuk kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk. Konsumen yang loyal menggambarkan kesediannya agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka waktu yang panjang, apalagi menggunakannya secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada teman atau pun rekannya. Kesetiaan seorang konsumen menandakan biasanya pelanggan tersebut mendapatkan kepuasan yang sangat tinggi karena seorang konsumen biasanya suka mencoba produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan dan kemudian akan muncul perasaan puas atau pun kecewa. Jika konsumen merasa puas maka ia akan membeli terus menerus produk tersebut dan hal ini akan menjadikan konsumen menjadi setia terhadap produk tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler (2008) bahwa jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, tentunya pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan

ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka konsumen akan puas akan puas dan senang.

Menjaga para konsumen agar tidak memilih produk pesaing tentu bukan perkara mudah. Perusahaan harus melakukan beberapa hal yang dapat mengikat hati pelanggan untuk tetap setia pada produk perusahaan. Salah satunya dengan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Pelayanan terbaik tentu harus memahami kebutuhan dan keluhan para pelanggan. Sehingga pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan tepat sasaran. Selain itu, kepuasan pelanggan ikut menjadi bagian penting untuk menjaga loyalitas pelanggan perusahaan. Alasan utama perusahaan jasa meningkatkan loyalitas pelanggan adalah membangun kesetiaan pada pelanggan dan mempertahankan pelanggan agar tidak pindah ke pesaingnya dan tetap menggunakan jasanya tanpa memerlukan biaya yang besar dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan (jasa) dan lebih efisien mempertahankan konsumen setia daripada mencari konsumen baru.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami *mood* yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan. Membangun kualitas pelayanan dan mengelola respons emosi pelanggan merupakan dasar bagi terbentuknya *service loyalty*. Dimana dibuktikan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga menjadi suatu respon kepada pelanggan atas apa yang sudah diterima. Kepuasan pelanggan menjadi pendorong terciptanya loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula loyalitas dan penciptaan respons emosi yang positif dari pelanggan.

dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung kepada loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung

melalui kepuasan konsumen. Penelitian lainnya juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mampu mediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Peran mediasi yang dimiliki kepuasan pelanggan secara tidak langsung memengaruhi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung kepada loyalitas pelanggan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung melalui kepuasan konsumen. Peneliti juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mampu mediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Peran mediasi yang dimiliki kepuasan pelanggan secara tidak langsung mempengaruhi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menjadi salah satu indikator yang paling penting terkait pembelian dan loyalitas pelanggan. Dan, dapat membantu memprediksi pertumbuhan bisnis dan pendapatan. Semakin baik kepuasan pelanggan bisnis, semakin banyak pula penjualan yang bisa Anda dapatkan. Lalu cara memastikan pelanggan puas atau tidak dengan cara menanyakan langsung ke pelanggan. Anda perlu menyiapkan survei CSAT (Skor Kepuasan Pelanggan) yang meminta klien untuk menilai pengalaman mereka dengan perusahaan Anda, biasanya dalam skala 1 hingga 5. Dengan adanya survei ini, Anda akan mengetahui secara valid bagaimana tingkat kepuasan pelayanan bisnis Anda.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan perlu terlebih dahulu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan akan timbul setelah seseorang mengalami pengalaman dengan kualitas pengalaman yang diberikan oleh penyedia jasa.

Aspek yang digunakan dalam menentukan kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1985) dalam Fandy Tjiptono (2007) adalah :

1. *Tangibles* (bukti fisik) Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan pegawai.
2. *Reliability* (kehandalan) : Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) : Yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) : Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam manfaat jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. *Empathy* (empati) : Yaitu perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- A. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Bengkel AHASS 02725 Sukun Kota Malang ?
- B. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
- C. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen ?
- D. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?

E. Apakah kepuasan konsumen merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen di perusahaan tersebut ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bengkel AHASS Sukun kota Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan konsumen merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penulisan skripsi tugas akhir ini adalah :

#### **1. Bagi Penulis**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang luas, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapat di perkuliahan dan tentunya untuk memenuhi persyaratan dan mendapatkan gelar S1 ekonomi.

#### **2. Bagi pemilik perusahaan**

Sebagai masukan pada Bengkel AHASS agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan agar kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

#### **3. Bagi Universitas**

Agar dapat dijadikan referensi dan ilmu pengetahuan khususnya mahasiswa dan pembaca pada umumnya.