

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan bisnis dalam dunia usaha saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat terutama dibidang pelayanan dan jasa, semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa maka akan mengakibatkan semakin ketatnya pula persaingan perusahaan jasa. Agar perusahaan jasa dapat bertahan dan bersaing dalam dunia bisnis, perusahaan harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Segala upaya akan dilakukan untuk menarik pelanggan dengan berbagai macam cara yang ditawarkan dalam memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik, tempat yang bersih dan nyaman untuk para pelanggan.

Perusahaan harus selalu memperhatikan keinginan para pelanggan karena hal ini selalu berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan. Konsumen sebagai objek yang menikmati pelayanan jasa pasti mempunyai penilaian yang berbeda apa yang didapatkannya. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan itu sendiri, karena apabila ada satu saja pelanggan yang merasa tidak terpuaskan maka ia dapat mempengaruhi calon pelanggan lainnya.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diutamakan oleh perusahaan adalah kebutuhan atau kepuasan pelanggannya agar dapat bersaing dalam menguasai pasar. Menurut Wyckof dalam Sandono (2000:59), kualitas pelayanan adalah tingkat pengendalian yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus berupaya memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin supaya pelanggan tetap setia.

Sukses Motor Sriwijaya Palembang merupakan perusahaan jasa yang memiliki peranan untuk melayani kepentingan masyarakat umum terutama dibidang jasa pencucian mobil, ganti oli, dan pengisian angin nitrogen terkhususnya pengguna kendaraan bermobil. Kendaraan bermobil yang sering

dipakai diharapkan senantiasa bersih dan dalam penggunaannya dirasa nyaman. Pencucian kendaraan bermobil bisa dilakukan sendiri pemilik atau pemakai kendaraan. Saat pemilik atau pemakai kendaraan tersebut tidak punya waktu luang untuk mencuci sendiri, disini peran penyediaan jasa cuci kendaraan sangat dibutuhkan untuk membantu menjadikan kendaraan bermobil jadi bersih. Dalam hal pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan tentunya pelayanan itu bisa memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh Sukses Motor Sriwijaya dilihat dari ketanggapan karyawan dalam melayani para pelanggannya, serta memberikan kemudahan dalam pelayanan pelanggan.

Dari hasil kinerja karyawan tersebut tentunya bisa memberikan suatu kepuasan yang diharapkan oleh konsumen Sukses Motor Sriwijaya. Sukses Motor Sriwijaya telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, tetapi apakah pelayanan yang telah diberikan tersebut telah memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau lebih dari apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan maka pelanggan tidak merasa puas, konsumen yang tidak puas dalam arti terjadi ketidaksesuaian atau ketidakselarasan antara harapan dengan keinginan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul: **“Peranan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan beberapa permasalahan seperti berikut:

1. Berapa besar persentase kepuasan pelanggan pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan pelanggan?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan laporan akhir ini tidak menyimpang dari pokok masalah yang ada, maka ruang lingkup dalam pembahasan laporan akhir yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat persentase kepuasan pelanggan pada cucian mobil Sukses Motor Sriwijaya, dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu:
 - a. Berwujud (*tangibles*)
 - b. Keandalan (*reliability*)
 - c. Daya tanggap (*responsiveness*)
 - d. Jaminan (*assurance*)
 - e. Empati (*emphaty*)
2. Dimensi kualitas pelayanan jasa mana yang paling dominan memberikan kepuasan terhadap pelanggan Sukses Motor Sriwijaya, dapat dilihat dari skala persentase tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa manakah yang paling dominan memberikan kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat persentase kepuasan pelanggan pada Steam Mobil Sukses Motor Sriwijaya terhadap layanan jasa yang diberikan.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian, serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Agar perusahaan dapat mengetahui penilaian pelanggan mengenai kualitas Pelayanan Jasa pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya yang beralamat di jalan D.I. Panjaitan No. 1790 Palembang. Objek penelitian ini adalah pelanggan Sukses Motor Sriwijaya.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam mencari dan mengumpulkan data dari informasi adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2010:6). Data primer penelitian ini diperoleh dari kuisioner yang diisi responden secara langsung atau daftar pertanyaan kepada responden yang dilakukan pada pelanggan Sukses Motor Sriwijaya.

2. Data Sekunder

Menurut Yusu dan Idris (2010:7), data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data ini merupakan data penunjang yang akan diperoleh dari studi literatur yaitu berasal dari buku-buku pemasaran, Jurnal on-line, artikel-artikel majalah, situs-situs website mengenai objek penelitian, dan studi kepustakaan lainnya.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang diperlukan penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan terpercaya. Untuk memperoleh data primer yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan akan memberi respon atas pertanyaan tersebut.

Kategori jawaban responden dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata jawaban responden tersebut dimana kategori jawaban responden dapat diperoleh sebagai berikut:

Pengukuran variabel dilakukan dengan skala Likert yang mempunyai 5 poin skala dengan ketentuan sebagai berikut:

5 = Sangat puas

4 = Puas

3 = Cukup Puas

2 = Tidak puas

1 = Sangat tidak puas

2. Wawancara

Percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Jadi pada kasus ini, penulis bertindak sebagai pewawancara tidak terstruktur dalam artian bahwa pertanyaan yang belum dipersiapkan terlebih dahulu untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Sukses Motor Sriwijaya di Palembang.

1.5.4 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Menurut Kuncoro dalam Yusi & Idris (2009:59), populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Dengan demikian yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen Sukses Motor Sriwijaya.

1.5.5 Sampel

Menurut Sugiyono (2009:129), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya, karena dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka Rescoe memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini.

1. Ukuran sampel untuk layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain), maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dimana rumusnya sebagai berikut.

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y}) \times 10$$

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Dari ke empat ukuran sampel yang disarankan oleh Rescoe (Sugiyono, 2012:55) maka dapat ditentukan sampelnya dengan menggunakan saran nomor 3, yaitu:

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y}) \times 10$$

Dimana:

n : Penentuan Sampel

Variabel X : Variabel yang mempengaruhi yaitu kualitas pelayanan dengan lima indikator yaitu:

X₁ = Berwujud (*tangibles*)

X₂ = Keandalan (*reliability*)

X₃ = Daya Tanggap (*responseveness*)

X₄ = Jaminan (*assurance*)

X₅ = Empati (*emphaty*)

Variabel Y : Variabel yang dipengaruhi kepuasan pelanggan.

Maka penentuan sampelnya adalah:

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y}) \times 10$$

$$n = (5 + 1) \times 10$$

$$n = 60$$

jadi jumlah sampel yang didapat sebesar 60 sampel.

Teknik yang digunakan untuk penarikan sample pada penelitian ini adalah menggunakan jenis metode *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2009:122), Teknik Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

1.5.6 Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2010:5), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik, melainkan diukur karena berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Jadi, teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan sebagai bahasan jawaban dari masalah yang dihadapi.

2. Metode Kuantitatif

Data-data kuantitatif yang diperoleh penulis dinyatakan dalam bentuk angka sebagai hasil dari pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui presentase, karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuisisioner dari responden dengan menggunakan pengukuran skala.

Skala Likert yang diciptakan oleh Rensi Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial, sehingga data yang diperoleh dapat disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam hal ini, jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert menggunakan gradasi pernyataan positif.

Sangat Puas (SP) = 5

Puas (P) = 4

Netral (CP) = 3

Kurang Puas (KP) = 2

Tidak puas (TP) = 1

Untuk menghitung jawaban atas kuisisioner dari responden adalah dengan menggunakan rumus tabulasi berdasarkan dari pendapat (Riduwan, 2010: 41), rumusnya yakni:

Rumus:

$$\text{Persentase Jawaban} = \frac{\sum X}{n} \times 100\%$$

Keterangan: X adalah Jumlah jawaban responden
n adalah Jumlah Responden

Kemudian hasil dari presentase jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Tabel Pengukuran Kepuasan Pelanggan

| No | Skor/Angka | Interprestasi |
|----|------------|---------------|
| 1. | 0% - 20% | Sangat Rendah |
| 2. | 21% - 40% | Rendah |
| 3. | 41% - 60% | Cukup |
| 4. | 61% - 80% | Tinggi |
| 5. | 80% - 100% | Sangat Tinggi |

(Sumber: Riduwan, 2010:41)