BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis menghadapi persaingan. Peningkatan pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para nasabah, karena para nasabah sangat besar peranannya dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung dalam mendukung eksistensi perusahaan. Konsep kepuasan pelanggan sebenarnya masih bersifat abstrak, pencapaian kepuasan dapat merupakan proses sederhana, maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini, peranan individu dalam *service counter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Puas atau tidaknya pelangan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja-kinerja yang mendukungnya.

Dealer merupakan pedagang perorangan atau badan usaha yang memiliki ijin dalam melakukan kegiatan perdangangan. Atau secara kepemilikan yang mempunyai kedudukan khusus dalam menjual barang dagangan bermerek tertentu dan menjualnya kepada konsumen. Dealer Honda ini menjual berbagai jenis kendaraan khususnya mobil, Honda tugu merupakan dealer resmi yang merupakan salah satu cabang yang banyak tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Dalam perjalanannya dealer Honda ini menjual pelayanan pejualan mobil Honda.

Untuk itu pelayanan penjualan dealer Honda ini harus di tingkatkan karena ini akan berimpack kepada penjualan berikutnya dan meningkatkan penjualan, serta menamabah loyalitas dari konsumen yang berkelanjutan. Kedepannya diperluakan sebuah evaluasi tentang layanan yang harus perhatikan, dan dipertimbangkan. Dalam penilaian ini diperlukan beberapa alat untuk mengukur tinggkat kepuasan pelanggan,

salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan ini adalah metode *SERVQUAL* dan *Importance and Performance Rating Analysis (IPA).*

Metode *SERVQUAL* adalah metode yang memperhatikan harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterimanya dan layanan yang telah diterimanya (Parasuraman, et al., 1990 p. 15) Ada lima dimensi dalam metode *SERVQUAL* ini antara lain *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy.*

Tidak hanya itu metode *SERVQUAL,* dibutuhkan informasi secara langsung dari para pelanggan antara lain bisa dengan survey, kuesioner, atau bisa dengan interview secara langsung dengan pelanggan. Informasi-informasi yang telah didapat dari pelanggan terkait dengan atribut-atribut dari produk / layanan hendaknya dikelompokkan dalam kategori-kategori agar lebih mudah dalam menginterpretasikan informasi yang didapat tersebut. Salah satu cara yang bisa digunakan dalam riset untuk mengelompokkan atribut-atribut produk ataupun layanan adalah metode *IPA.*

Setelah didapatkan *Voice of Customer* perusahaan akan lebih mudah untuk memenuhi layanannya sesuai dengan keinginan konsumen / pelanggan. Namun, dalam rangka memenuhi layanannya agar sesuai dengan keingingan konsumen / pelanggan, perusahaan memerlukan strategi. Strategi pemenuhan layanan sesuai keinginan konsumen berguna agar perusahaan dapat secara efektif dan efisien melakukan perbaikan terhadap kualitas layanannya. Salah satu cara dalam menyusun strategi dalam upaya meningkatkan layanan adalah dengan menggunakan Metode *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)*. Menurut J.Supranto (2001), *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)* merupakan suatu metode yang dapat menterjemahkan keinginan konsumen diukur berdasarkan apa yang harus dilakukan perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Metode *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)* menganalisis tingkat kepentingan dari suatu variabel (indikator) dimata konsumen terhadap kinerja perusahaan sehingga perusahaan lebih terarah dalam menjalakan perusahaannya dengan konsumen yang menjadi prioritas utama. Berdasarkan hasil dari penelitian skor tingkat kinerja dan skor tingkat kepentingan maka akan didapatkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan perusahaan.

Penggunaan kombinasi kedua metode antara *SERVQUAL* dan *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)* ,dirasa akan efektif dan efisien dalam upaya meningkatkan kualitas suatu layanan. Sehingga ini akan menjadi hal yang menarik untuk meneliti tentang penerapan kombinasi metode *SERVQUAL* dan *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)* untuk upaya peningkatkan kualitas layanan pada jasa penyedia dan perbaikan mobil yang saat ini banyak dimiliki oleh masyarakat dan otomotif itu sendiri berkembang pesat di indonesia, maka dari itu telah banyak terdapat jasa penyedia dan perbaikan mobil di Indonesia dan bagaimana pihak manajemen itu sendiri memberikan layanan terhadap konsumen agar mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya.

Dari kondisi tersebut akan menjadi satu hal yang menarik untuk membantu mengembangkan manajemen pengelolaan jasa penyedia dan perbaikan mobil yang bernama *Dealer Honda Tugu* Jogjakarta dalam peningkatan kualitas layanan dengan penggunaan kombinasi kedua metode antara metode *SERVQUAL* dan *Importance and Performance Rating Analysis (IPA).* Maka dari itu penulis memilih judul tugas akhir yaitu "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)* di Honda Tugu**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah evaluasi yang digunakan telah sesuai dengan keinginan pelanggan Honda Tugu Yogyakarta?
2. Apakah metode yang digunakan perlu diperbaiki berdasarkan metode *SERVQUAL* dan *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya maka penelitian ini dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian dilakukan di *Honda Tugu* Jl. HOS. Cokroaminoto 157 A, Jogjakarta.
2. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.
3. Metode yang digunakan adalah *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)* dan *Servqual.*
4. Data yang diperoleh berdasarkan dari hasil kuisioner terhadap pelanggan/konsumen *Dealer Honda Tugu*.
5. Dimensi Kualitas Pelayanan yang diukur adalah 5 dimensi kualitas jasa, yaitu:

   tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan *empathy*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menentukan atribut-atribut layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan metode *Importance and Performance Rating Analysis (IPA)* dan metode *SERVQUAL*.

2. Memberikan rekomendasi perbaikan layanan kepada manajemen pengelola *Dealer Honda Tugu* terkait dengan atribut-atribut layanan yang seharusnya dipenuhi untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dijadikan masukan berupa sumbangan pemikiran yang dapat bermanfaat sebagai alat bantu perencanaan strategi pemasaran di masa yang akan datang dan dapat membantu mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pemasaran.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dipakai sebagai saran untuk menerepkan teori-teori yang telah diperoleh pada saat kuliah.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstrukturnya penulisan tugas akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini akan diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Disamping itu juga berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar – dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menguraikan tentang data – data yang dihasilkan selama penelitian kemudian pengolahan data dengan metode yang telah ditentukan hasil analisa.

BAB V PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian tentang hasil penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjutan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun kepada peneliti lain yang dimungkinkan hasil penelitian tersebut dapat dilanjutkan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN