

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kendaraan roda empat atau mobil telah menjadi kebutuhan pokok untuk penduduk golongan menengah ke atas, pada era modern saat ini, Transportasi sudah menjadi sebuah kepentingan inti pada kehidupan sehari-hari, dibuktikan dengan kenaikan jumlah pembelian mobil baru ataupun bekas dari tiap tahun. Tanpa hadirnya transportasi, aktivitas individu akan terhalang sebab transportasi berhubungan erat dengan perekonomian, mulai dari penyaluran barang, jasa maupun karyawan.¹

Banyaknya pengguna roda empat atau mobil sebagai pembuktian jika terdapat kesempatan bisnis yang besar untuk layanan perbengkelan khususnya bengkel mobil. Alhasil dengan berlangsungnya masa bisnis ini pula semakin banyak dan beragam fasilitas serta harga yang ditawarkan, hal tersebut hendak menjadi pertimbangan untuk pelanggan untuk memilih layanan bengkel yang hendak dipilih.

Tentu para pemakai kendaraan menginginkan kendaraan roda empat atau mobil yang dipunyainya tetap awet bertahun-tahun relevan dengan harapan. Untuk itu, mobil membutuhkan perawatan dan perbaikan. Perawatan dan perbaikan sangatlah penting supaya usia penggunaan kendaraan dapat bertahan lama atau minimal serupa dengan apa yang diprediksi oleh pabrik yang membuat kendaraan.

Bengkel mobil yang ada membuat setiap bengkel harus mampu memuaskan pelanggannya agar pelanggan tersebut tidak tergiur dengan bengkel mobil yang lain. Selain kualitas jasa dan harga yang ditawarkan oleh bengkel, faktor pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Seorang Pelanggan apabila dirinya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan. Kualitas layanan

¹ Dessy Riyani, Irena Larashati, dan Dudung Juhana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Majalah Bisnis & IPTEK* 14, no. 2 (2021).

sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama.²

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan yang baik dan prima untuk memenuhi pelayanan mampu melindungi serta meningkatkan level pelayanan atau jasa pelayanan yang diberikannya, sehingga pelayanan atau jasa dari perusahaan akan terus dipakai oleh pelanggan karena merasa senang. Dalam bidang jasa memenuhi kepuasan pelanggan mutu pelayanan bagi perusahaan sangat penting untuk ditata dengan baik.

Kualitas pelayanan yang baik bukan dari perusahaan yang mengawali, melainkan dari pemahaman dan pemenuhan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan yang sangat baik bisa dijadikan acuan untuk pelanggan tertarik menggunakan jasa yang ditawarkan. Terutama bagi perusahaan yang menggeluti di bidang jasa yang produknya tidak berwujud. Dengan demikian untuk mengetahui tingkat kepuasan pada pelanggan dapat dengan memberikan kualitas pelayanan dengan baik dan prima kepada pelanggan.³ Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa.

Semua pelanggan berharap akan pelayanan yang baik dari jasa yang digunakan. Selain dari kualitas pelayanan harga juga dapat menjadi pertimbangan pelanggan untuk menggunakan jasa perbaikan kendaraannya. Harga merupakan suatu nominal tertentu yang dapat diukur bagi kepantasan pembelian suatu produk atau jasa. Perusahaan harus menetapkan harga secara tepat agar dapat sukses dalam memasarkan barang atau jasa.⁴

Harga satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Disamping itu, harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat. Namun biasanya harga murah adalah

² Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ecodemica*, 2, no. 2 (2018): 313.

³ Taupik Ismail dan Ramayani Yusuf, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan*

Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung, *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 5, No. 3, tahun 2021, hal. 415

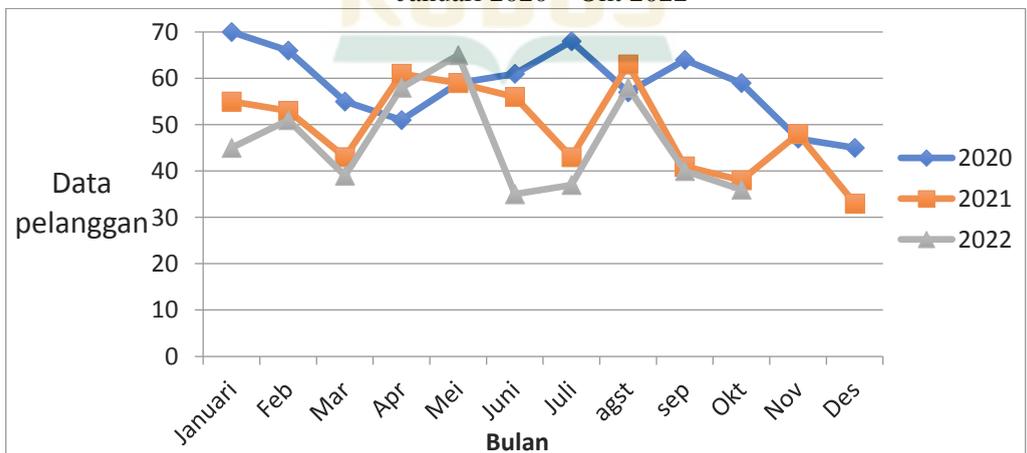
⁴ Fahmi Firdaus Ruliansah dan Agus Hermani Daryanto Seno, 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen', *Jurnal Administrasi Bisnis*, IX, no. IV (2020): 392.

sumber kepuasan yang penting. Apabila sebuah perusahaan memberikan harga yang bersaing, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.

Nilai pelanggan yang lebih baik daripada yang diberikan oleh pesaing akan membuat pelanggan merasa puas dan mendorong pelanggan untuk loyal. Fokus utama perusahaan terdapat pada nilai pelanggan karena perusahaan dapat menciptakan keunggulan bersaing dengan menciptakan nilai yang lebih baik bagi pelanggan dengan menciptakan pelayanan terbaik dan harga yang sama dengan pesaing atau lebih rendah. Nilai Pelanggan dan jasa pelayanan juga merupakan hal yang paling diingat bagi bengkel untuk menarik pelanggan. Hal ini merupakan kegiatan yang baik untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dan kesuksesan dalam bersaing dengan tujuan mengembangkan praktek kualitas serta menunjukkan ke pelanggan bahwa mereka mampu memberikan apa yang menjadi harapan pelanggan.

Berdasarkan wawancara awal dengan pemilik Bengkel Mobil X-Lopo kudus, untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Bengkel Mobil X-Lopo kudus sudah menawarkan pelayanan yang memiliki perbedaan dengan bengkel mobil lain yang diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan bengkel sehingga mereka setia untuk tetap menggunakan Bengkel X-Lopo kudus sebagai bengkel tetap. Adapun data pelanggan pada bengkel mobil X-Lopo kudus sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Bengkel X-Lopo Kudus Periode Januari 2020 – Okt 2022



Sumber data: Bengkel mobil X-Lopo

Bengkel mobil X-Lopo Kudus merupakan salah satu bengkel mobil di Kudus yang telah ada sejak tahun 2013. Bengkel ini melayani jasa servis kecil, servis besar, dan Tun-up EFI. Akhir – akhir ini bengkel mobil X-Lopo Kudus mengalami penurunan pendapatan dikarenakan sedikitnya pelanggan yang datang.

Berdasarkan dari data tersebut bengkel mobil X-Lopo Kudus mengalami ketidak stabilan dan penurunan jumlah pelanggan dalam 2 tahun 8 bulan terakhir. Dapat dilihat dari data pelanggan Januari 2020 sampai Oktober 2022 mengalami banyak ketidak setabilan pelanggan dan penurunan pelanggan yang signifikan.⁵ Di tahun 2020 sampai tahun 2021 mengalami penurun sebanyak 18%, dan tahun 2021 sampai 2022 mengalami 22% penurunan. Peneliti memilih bengkel mobil X-Lopo Kudus sebagai obyek penelitian karena bengkel mobil X-Lopo Kudus sebagai usaha dibidang jasa yang selalu memperbaiki diri dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Research Gap melatar belakangi penelitian ini antara lain penelitian yang dilakukan oleh I Made Agistia dan I Nyoman Nurcahya tentang “Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.⁶ Hal ini sejalan dengan penelitian Nurafrina Siregar dan Hakim Fadillah tentang “Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampong Deli Medan”. Hasil penelitian ini menunjukkan semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.⁷ Burhan tentang “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, kualitas Pelayanan Dan Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah”. Hasil penelitian ini

⁵ Margo (Pemilik Bengkel Mobil X-Lopo Kudus) Wawancara oleh penulis, 15 Agustus 2022

⁶ I made Meta, I Nyoma nurcaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan” *E-Jurnal Manajemen* vol, 8, No. 1, (2019)

⁷ Nurafrina Siregar, Hakim Fadillah “Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampong Deli Medan” *Jurnal manajemen tools* Vol. 8 No. 2 (2017)

menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁸

Sedangkan, penelitian Retno, dkk, tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga, Terhadap Loyalitas pelanggan Pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang”. Justru menemukan bukti lain yaitu harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.⁹ Arfiyanti Bakkara dan Edwin Agung Wibowo, tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Provider XL Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan Batam”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.¹⁰

Adanya hasil yang tidak konsisten dari penelitian sebelumnya, maka diperoleh hasil yang berbeda sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut. Beracuan pemaparan latar belakang yang telah dijabarkan, untuk itu penulis tertarik guna menjalankan penelitian dan kajian lebih mendalam dalam suatu karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan” (STUDI KASUS PADA BENGKEL MOBIL X-LOPO KUDUS)

B. Rumusan Penelitian

Beracuan hasil dari beberapa riset empiris yang sudah diuraikan pada latar belakang masalah, disisi lain pula untuk mengetahui kualitas layanan pada bengkel X-LOPO MOBIL supaya kedepannya bisa dijalankan perbaikan untuk mewujudkan kegembiraan pelanggan, maka bisa dirumuskan masalah berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan ?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan ?
3. Bagaimana pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ?

⁸ Burhan dkk, , “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan DAN Hubungan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Batu Aji)” 2, no . 1 (2016).

⁹ Retno,dkk, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga, Terhadap Loyalitas pelanggan Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* Vol, 7, No, 2, (2019)

¹⁰ Arfiyanti Bakkara dan Edwin Agung Wibowo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Provider XL Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan Batam,” *Bening* 3, no. 1 (2016).

C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah tersebut, maka maksud kajian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil X-Lopo Kudus.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil X-Lopo Kudus.
3. Untuk mengetahui apakah nilai berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil X-Lopo Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari kajian ini diinginkan bisa memberikan faedah dengan bagus dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat dengan baik ari mengidentifikasi masalah yang terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah keilmuan dan memperluas wawasan peneliti dan mengetahui gambaran sebenarnya tentang loyalitas pelanggan
 - b. Hasil kajian diinginkan bisa dijadikan perbandingan dan rujukan pada riset kedepannya untuk meningkatkan wawasan.
 - c. Memberikan informasi bagi masyarakat yang ingin mencoba jasa bengkel mobil X-Lopo Kudus sehingga masyarakat mendapat rekomendasi bengkel yang baik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam disiplin ilmu yang penulis geluti.
 - b. Bagi Mahasiswa

Diharapkan peneliti ini dapat menambah literature dan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa yang mempelajari masalah serupa.
 - c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi universitas mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas konsumen.

E. Sistematika Penulisan

Penataan penyusunan pada kajian ini disusun guna mengetahui permasalahan yang akan dianalisis, sehingga didapatkan

sebuah gambaran bahwa dari masing-masing bagian saling berkaitan. Maka penataan penulisan riset disajikan dibawah ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud kajian, faedah riset, dan penataan penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian selanjutnya terdiri dari uraian landasan teori meliputi deskripsi *quality service*, harga, dan *value* konsumen pada loyalitas pelanggan. Dilengkapi juga dengan hasil riset sebelumnya, kerangka berpikir dan dugaan riset.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat mengenai macam dan metode riset, sumber data, populasi dan sampel penelitian, variabel riset, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, pembuktian kebenaran dan reliabilitas instrumen, pengujian asumsi klasik, dan telaah data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat menjelaskan mengenai gambaran global objek riset, hasil pengujian, telaah data serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bagian lima terdiri dari simpulan dan saran.