

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era teknologi saat ini, persaingan dalam bidang bisnis semakin ketat, sehingga para pelaku bisnis dituntut untuk senantiasa melakukan perubahan-perubahan, terutama dalam hal pelayanan, memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat menghadapi persaingan di pasar. Perusahaan harus berusaha mempelajari dan memahami kebutuhan dan permintaan pelanggan merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi perusahaan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa adalah Perusahaan Suriani Jaya Motor yang bergerak pada *Used car* Mobil di Sungguminasa Kabupaten Gowa yang sudah beroperasi selama 12 tahun yaitu dari tahun 2011 hingga sekarang.

Keberadaan Perusahaan Suriani Jaya Motor tersebut dalam melayani konsumen telah mengalami perkembangan baik dari segi sumber daya manusia yang pada awalnya hanya berjumlah 5 orang hingga saat ini sudah mencapai 10 orang, maupun dari segi pelayanan yang awalnya melayani 5 (lima) sampai 10 (sepuluh) pelanggan (konsumen) dan hingga 31 maret 2024 sudah melayani 99 pelanggan (Konsumen).

Peningkatan jumlah pelanggan (konsumen) tersebut, tentunya tidak terlepas dari sistem pelayanan yang diterapkan yang dalam hal ini tidak terlepas dari

pendapat Parasuraman (2018) yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, responsibilitas, jaminan dan empati.

Dari aspek realibilitas, berarti perusahaan memberikan kemampuan sesuai yang dijanjikan tentang penyediaan sarana dan prasarana, penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu, serta harga yang terjangkau. Namun dalam kenyataannya perusahaan belum sepenuhnya dapat menerapkan hal tersebut.

Aspek responsibilitas (daya tanggap) merupakan sistim pelayanan perusahaan yang memberikan respon kepada setiap pelanggan yang membutuhkan jawaban, atau tanggapan terhadap setiap permasalahan yang diajukan oleh pelanggan atau setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dan seketika itu pihak perusahaan memberikan respon positif.

Perusahaan Suriani Jaya Motor, dalam hal jaminan terhadap setiap pelanggan, menjadi unsur yang paling mendapat perhatian, hal ini disebabkan karena dengan jaminan setiap transaksi antara perusahaan dengan pelanggan akan memberikan perlindungan bagi pelanggan dan pelanggan akan memperoleh kepuasan, walaupun dalam hal-hal sangat mendesak, jaminan tersebut terkadang mengalami kendala sehingga pelanggan harus bersabar.

Faktor lain yang memberikan kepuasan terhadap pelanggan adalah empati oleh karena itu setia karyawan pada Perusahaan Suriani Jaya Motor telah dilatih dan dibekali sifat empati dalam memberikan pelayanan setiap pelanggan. Sikap empati adalah sikap memahami perasaan pikiran dan pengalaman orang lain. Sikap ini melampaui sifat simpati, orang yang melakukannya lebih peka terhadap perasaan maupun situasi orang lain. Sifat empati ini adalah perasaan yang penting dimiliki oleh setiap orang, sebab sifat ini merupakan jembatan untuk bisa

menghubungkan dengan orang lain, apalagi dalam pelayanan seperti yang dilakukan perusahaan Suriani Jaya Motor.

Selain variabel keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang tidak kalah penting adalah variabel Tangible (bukti fisik), bukti nyata atau atribut penampilan fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan komunikasi. Oleh karena perusahaan senantiasa dituntut untuk menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Disinilah akan terlihat perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pelanggan, dimana bukti fisik (*tangible*) dapat dirasakan dan dinikmati oleh setiap pelanggan secara baik.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat mendukung pelayanan, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, fenomena yang dihadapi perusahaan dalam melayani pelanggan adalah bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan *tangible* (bukti fisik) yang dikelola dan diterapkan dengan cara yang baik, akan memberikan kepuasan pelanggan. Demikian pula sebaliknya, jika penerapan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan *tangible* (bukti fisik) kurang baik, akan memberikan pula kepuasan yang kurang baik.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti mengangkat suatu judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan *Used Car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?
2. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?
2. Untuk mengetahui pengaruh Keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan *Used car* Suriani Jaya Motor di Sungguminasa Kabupaten Gowa?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat menjadi referensi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya sebagai pengembangan kualitas layanan bagi perusahaan.
 - b. Dapat memberikan wawasan keilmuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang pemasaran.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan atau sumber informasi tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. Sebagai bahan masukan atau input pimpinan perusahaan Used car Suriani Jaya Motor dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.