

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan fasilitas yang digunakan untuk berpindah tempat baik barang maupun konsumen dari satu tempat ke suatu tempat yang dituju baik melalui darat, laut maupun udara. Pada era globalisasi ini, banyak dijumpai adanya perkembangan yang pesat pada sejumlah bidang salah satunya adalah perkembangan transportasi di Wonogiri. Berdasarkan Kepala Litbang Perhubungan transportasi merupakan unsur vital dalam kehidupan bangsa dan dalam memupuk kesatuan dan persatuan (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2017). Perkembangan kota, lingkungan, dan pergaulan sangatlah mempengaruhi perilaku dan gaya hidup masyarakat dalam menggunakan transportasi.

Seiring berkembangnya transportasi di Wonogiri banyak dijumpai berbagai model transportasi darat mulai dari transportasi umum hingga milik pribadi. Sepeda motor merupakan kendaraan yang beroda dua yang digerakkan oleh mesin. Dengan banyaknya pengguna kendaraan roda dua kini banyak berdiri dealer di Wonogiri. Dealer merupakan suatu badan atau perorangan yang bertugas sebagai tangan distribusi dari produsen kepada konsumen (Wikipedia, 2018). Sepeda motor merupakan kendaraan yang beroda dua yang digerakkan oleh mesin. Dealer Honda Ramajaya Motor menjual produk dari Honda. Honda didirikan pada tanggal 24 September 1948 oleh Soichiro Honda, di Indonesia Honda dikenal dengan kendaraan roda duanya. Dealer Honda Ramajaya Motor Wonogiri

didirikan oleh Hartono Prasetyo pada tahun 2005 dan Ikhwan Arbani sebagai kepala dealer. Dealer ini menjual sepeda motor merk Honda dan juga melayani *service* sepeda motor Honda. Dealer ini memiliki 15 pegawai. Dealer Honda Ramajaya Motor Wonogiri pada awal pendiriannya bertempat di belakang Pegadaian, lalu pada tahun 2008 pindah di jl. Jenderal Sudirman No 225 Wonogiri di depan Kodim 0728 Wonogiri.

Selain perkembangan jaman dan perubahan gaya hidup, ada beberapa hal yang turut mempengaruhi masyarakat Wonogiri dalam menggunakan transportasi terutama sepeda motor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan pengamatan jumlah pelanggan Dealer Honda Ramajaya di Wonogiri semakin hari semakin bertambah. Perkembangannya demikian, diduga ada kaitannya dengan pelayanan prima yang diberikan pihak dealer terhadap konsumen. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono F. &., 1998). Sebagai dealer yang menjual kendaraan bermotor dan melakukan *service*, pihak dealer harus mampu memperlakukan konsumennya dengan baik. Pihak dealer harus memberikan pelayanan yang prima terhadap setiap konsumennya. Pihak dealer harus melayani konsumennya dengan baik, mulai dari menanyakan kebutuhan dan keluhan konsumen, menjelaskan informasi secara detail setiap kebutuhan dan keluhan konsumen, melayani dengan sigap dan tepat serta selalu ramah terhadap konsumen yang berkunjung.

Kualitas layanan juga menyangkut kepuasan konsumen. Dealer harus menjual produk yang benar-benar bagus dan menginformasikan secara detail kelebihan dan kekurangan produk yang diperjual belikan.

Menurut Zeithaml harga adalah apa yang kita dapat dari sesuatu yang telah dikorbankan untuk memperoleh produk atau jasa (Zeithaml, 2000). Sedangkan Kotler dan Armstrong berpendapat bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibebankan suatu produk atau jasa tersebut (Kotler P. d., 2006). Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat dapat membuat pelanggan tidak puas. Hal itu menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan para pelanggan. Tjiptono mendefinisikan harga dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa (Tjiptono F. , 2007). Harga merupakan salah satu variabel penting dalam pemasaran, dimana harga dapat mempengaruhi pelanggan dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk, karena berbagai alasan (Ferdinand, 2000). Alasan ekonomis akan menunjukkan bahwa harga yang rendah atau harga yang selalu berkompetisi merupakan salah satu pemicu penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran, tetapi alasan psikologis dapat menunjukkan bahwa harga justru merupakan indikator kualitas dan arena itu dirancang sebagai salah satu instrumen penjualan sekaligus sebagai instrumen kompetisi yang menentukan (Haryanto, 2013).

Penentuan lokasi toko ritel merupakan salah satu keputusan yang sangat signifikan dalam pemasaran ritel (retail marketing), dikarenakan toko ritel berbasis toko, lokasi yang strategis merupakan elemen kunci dalam menarik pelanggan untuk datang ke suatu outlet dan kadang-kadang dapat mengimbangi strategi bauran toko retail (Zentes, Morshchet, dan Schramm-Klein, 2011). Menurut Mendes dan Themido (2004) pemilihan lokasi adalah bagian penting dalam memperluas bisnis apapun karena merupakan proses yang sangat mahal jika toko gagal. Salah satu keputusan yang paling penting pengecer dapat membuat tempat untuk menemukan outlet ritel, sebuah toko ritel bisa maju atau gagal hanya berdasarkan lokasinya. Pemilihan lokasi ritel yang sukses bergantung pada pertimbangan kriteria termasuk karakteristik geografis, kondisi demografi, pertumbuhan ekonomi, visibilitas lokasi dan banyak lagi.

Dealer Honda Ramajaya Motor dulunya berada di belakang Pegadaian pada tahun 2005, kemudian pada tahun 2008 berpindah di Jl. Jenderal Sudirman No 225 Wonogiri depan Kodim 0728 Wonogiri. Dalam mendirikan sebuah usaha harus memperhatikan lokasi, karena ketika salah dalam memilih lokasi dapat menyebabkan perusahaan gulung tikar. Untuk itu dealer Ramajaya berpindah tempat yang lebih strategis sehingga pelanggan tidak kesulitan untuk datang ke dealer. Dalam menentukan lokasi Dealer Honda Ramajaya Motor juga harus memperhatikan kenyamanan dan keamanan pelanggannya. Untuk itu Dealer Honda Ramajaya Motor memilih berada di depan Kodim 0728

Wonogiri karena berada di keramaian sehingga meminimalisir pencurian atau hal-hal yang tidak diinginkan dan agar mudah dijumpai sehingga bisa menarik minat masyarakat untuk membeli maupun service kendaraannya disana. Adanya tempat parkir yang memadai dan lokasi dealer yang strategis memberikan nilai tambah bagi dealer itu sendiri. Maka ketika membangun usaha perlu adanya survey tempat guna menentukan tempat tersebut layak atau tidak digunakan untuk membangun tempat usaha.

Timbulnya minat untuk membeli atau melakukan service dalam benak konsumen mengakibatkan konsumen akan mencoba. Ketika konsumen sudah merasakan kualitas pelayanan yang prima, harga yang sesuai dengan pelayanan dan harapan konsumen serta lokasi yang nyaman, aman dan strategis maka konsumen akan menaruh kepercayaannya sehingga menciptakan citra merk terhadap dealer maka konsumen akan memutuskan untuk menggunakan secara terus menerus karena konsumen merasakan kepuasan.

Menurut Yamit kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dan dengan harapannya (Yamit, 2010). Sedangkan Kotler & Keller berpendapat, kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan atau hasil dengan harapan mereka (Kotler P. K., 2012). Jika pelayanan, harga, produk yang diperjualbelikan dan lokasi tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasakan ketidakpuasan yang

menyebabkan pelanggan memberikan citra yang buruk. Sebaliknya jika pelayanan, harga, produk yang diperjual belikan dan lokasi sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas yang menyebabkan pelanggan akan memberikan citra yang baik.

Berdirinya Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri menjadi alternatif pilihan masyarakat untuk membeli kendaraan, sparepart dan juga untuk melakukan service kendaraanya. meskipun banyak dealer yang berdiri di kota ini namun harapan masyarakat akan kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang sesuai dengan harapan masyarakat belum terpenuhi. Dengan hadirnya Dealer Honda Ramajaya di Wonogiri mampu menjadi jawaban dari keinginan dan kebutuhan masyarakat Wonogiri akan hadirnya dealer dengan kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DEALER HONDA RAMAJAYA MOTOR DI WONOGIRI”**

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, dapat diambil permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri?
- b. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri?
- c. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri?

2. Batasan Masalah

- a. Objek penelitian adalah pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri
- b. Subjek penelitian adalah tingkat kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri
- c. Penelitian ini dibatasi oleh pada variabel kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri.

2. Mengetahui secara empiris pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri.
3. Mengetahui secara empiris pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri.

Adapun manfaat yang diperbolehkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pemikiran, bahan pertimbangan, dan bahan informasi bagi pimpinan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri dalam menjaga kualitas pelayanan harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian tentang kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri dapat menambah wawasan, pengetahuan serta memberikan informasi atau masukan terhadap penelitian selanjutnya untuk dikembangkan lebih lanjut.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai uraian berbagai teori-teori yang mendukung penelitian yaitu terhadap pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang jenis penelitian, waktu, tempat, penelitian, variabel penelitian dan teknik analisis data. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses analisis data dan penjelasan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dalam proses penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang diteliti, terdapat pokok masalah yang dibahas pada bab ini, yaitu pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Dealer Honda Ramajaya Motor di Wonogiri.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, juga saran atau rekomendasi

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**