

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan bidang industri di era globalisasi saat ini mempengaruhi kehidupan masyarakat. Hal ini berdampak pada peningkatan status sosial, ekonomi dan industri yang berhubungan dengan perilaku gaya hidup seseorang. Sesuai perubahan tersebut, tingkat kepuasan pada suatu produk atau jasa yang diminati masyarakat juga semakin meningkat. Jakarta sebagai Ibu Kota Negara Indonesia merupakan Kota Megapolitan yang padat jumlah penduduk dengan berbagai industri yang berada di dalamnya. Hal ini terlihat dari semakin banyak jumlah kendaraan roda dua dan roda empat baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum untuk membantu aktivitas masyarakat dan membuat polusi udara yang mengakibatkan kendaraan tersebut menjadi kotor. Berdasarkan situs AQ Index yang dikutip oleh CNN Indonesia, kualitas udara di Jakarta berada di angka 156 US AQI dengan PM 2,5 sebesar 57  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ . Semakin bertambahnya kesibukan aktivitas dan berkurangnya waktu untuk melakukan cuci kendaraan masyarakat membuat usaha jasa cuci kendaraan banyak ditemukan di manapun seperti pusat kota maupun di dekat area perumahan. Hal ini yang membuat Bapak Wadi membuka usaha jasa pencucian kendaraan bermotor.

Jasa cuci mobil Tirta Kencana merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa pencucian kendaraan bermotor yang bertempat di Jalan Taman Malaka Selatan, Pondok Kelapa. Untuk terus dapat bersaing dengan banyak usaha serupa yang bermunculan di sekitar Pondok Kelapa, perlu adanya peningkatan kualitas pada pelayanan, salah satu cara yang dapat dilakukan dalam upaya tersebut dengan melakukan survei kepuasan pelanggan. Di mana selama ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Untuk itu analisis serta pengukuran untuk mengetahui tingkat harapan serta kepuasan pelanggan ini dilakukan sehingga diharapkan dapat menjadi gambaran pihak manajemen dan dapat menghasilkan usulan – usulan strategi yang dapat diambil oleh pihak manajemen untuk melakukan perbaikan dikemudian hari.

Pihak manajemen yang gagal meningkatkan kualitas pelayanannya akan menghadapi masalah yang akan berdampak kepada kelangsungan usaha tersebut. Pada umumnya pelanggan yang merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap pihak manajemen harus mampu merencanakan, mengatur, mengimplementasikan, dan mengendalikan kualitas pelayanan sebaik mungkin sehingga pelayanan dapat memuaskan para konsumen yang akan berdampak positif terhadap kesetiaan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan dari pihak manajemen tersebut. Berdasarkan penataran diatas, maka penelitian ini diberi judul “ Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan *Customer Service Index (CSI)* Dan *Service Quality (ServQual)*”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja dimensi kualitas yang memiliki pengaruh kuat terhadap pelayanan?
2. Bagaimana *Gap* antara persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen?
3. Bagaimana hasil tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk memudahkan dalam menyederhanakan masalah agar lebih terarah maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Tempat penelitian dilakukan di jasa cuci mobil Tirta Kencana, dimulai dari bulan Februari 2021 sampai April 2021.
2. Untuk mendefinisikan dan menerjemahkan dimensi kepuasan konsumen, dalam penelitian ini digunakan data kuesioner yang diberikan kepada konsumen jasa cuci mobil Tirta Kencana khususnya bagi konsumen menggunakan kendaraan mobil saja dengan diasumsikan tidak sedang dalam masa pandemic covid.

3. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*.

#### 1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dimensi kualitas yang memiliki pengaruh kuat terhadap pelayanan.
2. Mengidentifikasi *gap* antara persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen.
3. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen.

Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama bangku kuliah dalam membandingkan teori dengan kenyataan dan menambah wawasan akan kehidupan di industri nyata.

##### 2. Bagi Pihak manajemen

Hasil penelitian ini sebagai masukan dan bahan evaluasi serta perbaikan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kemudian hari.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami pokok bahasan ini, maka penulisan laporan skripsi ini disusun secara sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang dibutuhkan usaha jasa cuci mobil, perumusan dan pembatasan masalah yang ada pada tempat penelitian, tujuan dan manfaat penelitian bagi perusahaan, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang konsep dan prinsip dasar manajemen kualitas jasa, kepuasan pelanggan, metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality* sebagai metode yang mendukung dan berkaitan erat dengan penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang sistematika penulisan berupa studi pendahuluan, metode pengambilan dan pengolahan data, serta kerangka pemecahan masalah.

### **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang teknik pengumpulan dan pengolahan data beserta metode pendukung penelitian.

### **BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang analisis permasalahan beserta pembahasan analisis hasil dari pengolahan data menggunakan metode *customer satisfaction index* dan *service quality*.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh berikut serta dengan saran yang diusulkan peneliti bagi pihak manajemen.