

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Indonesia, jumlah orang yang memiliki mobil sendiri meningkat seiring dengan peningkatan jumlah masyarakat industri lainnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pilihan angkutan umum yang dapat diandalkan dan harganya terjangkau. Baik itu kendaraan umum maupun pribadi, perawatan rutin tetap diperlukan agar tetap dapat berjalan dengan lancar.

PT. Toyota adalah perusahaan yang menangani penjualan, servis, dan administrasi mobil Toyota. Karena kurangnya informasi dari customer service mengenai layanan yang ditawarkan oleh PT. Plaza Toyota, PT. Toyota sering mendapat keluhan baik mengenai pembelian maupun pelayanan yang dilakukan dalam pengelolaan transaksi dan perolehan suku cadang pengganti kendaraan.

Oleh karena itu, untuk bersaing dengan showroom lain, Toyota plaza diharapkan mampu memberikan layanan pelanggan tingkat tertinggi untuk menarik bisnis baru dan mempertahankan klien lama yang mempercayakan perawatan empat showroom mereka kepada Toyota plaza. -mobil beroda. Evaluasi kualitas sangat penting dilakukan untuk memastikan apakah klien benar-benar puas dengan layanan Toyota plaza, tidak ada keluhan, dll. Kami dapat meningkatkan atau meningkatkan kualitas layanan setelah mengetahui derajat kualitas layanan.

Pembuatan dan penerapan sistem informasi suatu perusahaan berhasil jika dan hanya jika hal tersebut meningkatkan kepuasan pelanggan. Perspektif pelanggan, bukan sudut pandang penyedia layanan, adalah hal yang paling penting ketika membayangkan kualitas layanan yang diterima.

Apa yang dimaksud dengan layanan berkualitas tinggi pada akhirnya ditentukan oleh seberapa puas pelanggan menilai layanan tersebut. Kesan keseluruhan tentang keunggulan yang diberikan suatu layanan kepada pelanggannya. Menjaga pelanggan tetap senang sangat penting untuk membangun pengikut setia. Mendapatkan loyalitas konsumen yang puas adalah penting bagi setiap bisnis karena meningkatkan persepsi merek dan meningkatkan kemungkinan pelanggan baru ingin mencoba perusahaan tersebut.

Judul penelitian berikut ini diambil dari uraian sebelumnya dan akan fokus pada pembahasan peneliti mengenai pelayanan yang ditawarkan Plaza Toyota kepada pelanggan: **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Plaza Toyota Cibinong Citeureup Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*”**

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Plaza Toyota Cibinong Citeureup dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* ?
2. Atribut kualitas pelayanan apakah yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan Plaza Toyota Cibinong Citeureup?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dari Plaza Toyota Cibinong Citeureup dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Untuk menganalisis atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan bengkel di Plaza Toyota Cibinong Citeureup

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan pengetahuan kepada penulis tentang penerapan metode IPA.

2. Sebagai masukan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan Plaza Toyota Cibinong Citeureup yang telah dicapai.
3. Sebagai wawasan tambahan kepada pembaca mengenai kepuasan pelanggan dengan metode IPA.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di bengkel Plaza Toyota Cibinong Citeureup.
2. Data khusus yang dijadikan sumber pembagian dengan kuisisioner yang dilakukan via google form kepada pelanggan.
3. Penelitian terbatas hanya pada bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dari Plaza Toyota.
4. Tidak membahas yang berkaitan dengan biaya.
5. Sampel pelanggan Plaza Toyota dibatasi hanya dalam area tersebut.
6. Penelitian dilakukan pada periode bulan Januari 2021 (26 hari kerja) di Plaza Toyota Cibinong Citeureup.

1.6 Metodologi Penelitian

Penulisan yang dilakukan pada laporan ini, penulis melakukan beberapa metode data, yaitu :

1. Studi Lapangan

Penulis melakukan penelitian lapangan secara mendalam dan menyampaikan kuesioner kepada konsumen Plaza Toyota Cibinong Citeureup.

2. Studi Pustaka

Penelitian ini dilakukan dengan cara membaca dan menganalisis buku-buku yang memberikan gagasan-gagasan yang mendukung pokok bahasan yang relevan dengan permasalahan yang penulis bahas.

1.7 Sistematika Penulisan

Perancangan sistematika penyusunan laporan karya terakhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I : * PENDAHULUAN *

Bab ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rencana masalah, pembatasan masalah, poin dan sasaran, strategi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai beberapa spekulasi dari berbagai karya tulis yang digunakan sebagai alasan untuk menentukan model berpikir kritis.

BAB III : METODOLOGI PEMECAHAN MASALAH

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah pemecahan masalah yang digambarkan secara sistematis melalui Flow Chart.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi mengenai pengumpulan dan pengolahan data mengenai masalah yang sedang diteliti dengan menggunakan kerangka berfikir yang telah dibuat serta didukung teori-teori yang sudah ada.

BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai analisis dari hasil pengolahan data kemudian dilakukan pembahasan berdasarkan analisis yang diperoleh.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan secara keseluruhan dari pengolahan data dan saran-saran sebagai masukan yang dapat membuat hasil penyelesaian laporan ini menjadi lebih baik.