

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan pasti berusaha untuk mencapai laba semaksimal mungkin dan tujuan tersebut dapat dicapai dengan cara antara lain berorientasi pada kepuasan pelanggan, diversifikasi produk dan peningkatan pelayanan mutu produk. Pada perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, mereka akan lebih menitikberatkan kepada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan berarti pelanggan menginginkan pelayanan yang baik mulai dari penerimaan *service*, pendaftaran *service*, konsultasi, fasilitas yang nyaman, seperti ruang tunggu yang sejuk, bersih dan rapi serta ketersediaan fasilitas kantin, musholla, toilet dan lain-lain. Pada gilirannya

kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Zulian Yamit (2001: 77); "Tidak ada gunanya menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas kalau tidak dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti mengharapkan pelanggan melakukan pembelian ulang atas produk jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kemudian hari. Jika dilihat dari frekuensi pembelian, produk dan jasa yang dibutuhkan konsumen banyak yang dibeli sekali saja, dibeli beberapa kali dan sering dibeli".

Dalam hal ini penulis memilih memilih bengkel PT. Astra Internasional Tbk – Daihatsu Sales Operation Cabang Medan, karena sudah sepatutnya perusahaan tersebut meningkatkan pelayanan yang dapat menjamin kepuasan pelanggan, apalagi saat ini semakin banyak tumbuh bengkel yang ada di Kota Medan dan merupakan saingan bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis memilih pengaruh pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai topik dalam skripsi ini, dengan judul: "*Peranan pelayanan bengkel terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra International Tbk – Daihatsu Sales Operation cabang Medan*".