

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen pemasaran merupakan suatu disiplin ilmu yang memiliki arti penting dalam dunia usaha, karena semakin majunya teknologi dalam berbagai bidang menuntut setiap orang atau lembaga perusahaan untuk selalu berkompetisi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memperoleh keuntungan yang maksimal dengan pengeluaran yang seminimal mungkin. Banyaknya sarana dan prasarana penunjang usaha yang ada mengakibatkan fokus utama perusahaan lebih ditekankan kepada upaya untuk meningkatkan pemasaran yang ditujukan untuk memuaskan konsumen.

Perkembangan dunia industri otomotif diseluruh dunia dan Indonesia khususnya banyak mengalami kemajuan. Hal tersebut dapat tercermin dari jumlah pelaku industri otomotif yang terus meningkat, banyaknya jenis industri otomotif yang berdiri, dan tingginya tingkat persaingan diantara perusahaan-perusahaan industry otomotif. Persaingan nyata antar perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain dapat dilihat dalam penawaran produk (barang/jasa) agar diminati konsumen, sehingga dapat meningkatkan hasil penjualan perusahaan. Perusahaan-perusahaan industri otomotif yang bersaing tersebut, termasuk didalamnya kelompok perusahaan yang bergerak dibidang industri kendaraan roda empat (otomotif). Industri otomotif di Indonesia sendiri terus mengalami peningkatan yang berarti perkembangan dunia industri otomotif tersebut dapat dilihat dengan bermunculannya merek-merek baru dalam dunia industri otomotif

tersebut. Untuk itu kendaraan (mobil) yang kita pakai wajib senantiasa dalam kondisi baik. Supaya kendaraan senantiasa dalam kondisi baik sehingga diperlukan perawatan serta servis berkala.

Pembelian kendaraan pribadi seperti mobil, harus dirawat dengan baik agar tahan lama dan tidak mudah rusak agar tidak membahayakan si pengendara. Industri yang bergerak dibidang jasa (bengkel mobil) ikut hadapi persaingan, dimana mereka sering berupaya membagikan keunggulan-keunggulan dalam bermacam metode untuk membagikan sesuatu mutu jasa serta kepuasan yang baik untuk konsumen. Supaya konsumen sering memperbaiki mobil mereka dibengkel tersebut, agar konsumen lebih memilih memperbaiki kendaraan mereka pada bengkel resmi dari pada bengkel umum.

Manajemen pemasaran menekankan bahwa pemasar perlu memahami keragaman dan persamaan konsumen agar dapat menjual produknya dengan baik. Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah tingkatkan pemahaman dan tuntutan pelanggan harus memberikan pelayanan yang memuaskan, banyak bengkel yang telah berubah menjadi lebih bagus. Realitanya sekarang pun banyak bengkel baru yang bermunculan. Otomatis bisnis dalam bidang otomotif menjadi banyak pesaing. Adanya persaingan seperti ini, setiap bengkel pun berusaha meberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan selalu berdatangan dan selalu puas dengan pelayanan yang diberikan. Alasan pelanggan memilih suatu bengkel karena adanya pelayanan yang memuaskan. Dengan membandingkan apa yang konsumen mau dan konsumen dapatkan disebut kepuasan konsumen. Hal itu bisa di capai lewat pemberian layanan serta dorongan yang maksimal kepada konsumen.

Perkembangan bengkel mobil di Indonesia sangatlah banyak. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 400.000 unit usaha bengkel otomotif resmi dan 230.897 unit bengkel otomotif umum di Indonesia. Bengkel resmi umumnya dilengkapi dengan sejumlah sarana dan prasarana yang sangat memadai dan komplit. Mulai dari ketersediaan suku cadang, sistem operasional yang menggunakan diagnosa digital (teknologi informasi), mekanik yang terlatih, dan sistem manajemen yang profesional. Selain itu layanan yang diberikan pihak bengkel resmi sepenuhnya mendapatkan jaminan *warranty* (garansi) dari dealer, kualitas barang (suku cadang) yang ditawarkan memiliki kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan serta memiliki sistem pembuangan. Sementara itu bengkel umum merupakan perusahaan bengkel yang tidak memiliki afiliasi dengan APM atau dealer mobil tertentu. Semua merek mobil bisa diservis di bengkel umum, asalkan teknisinya memang menyanggupi.

Usaha bengkel mobil di Kota Jambi terbilang cukup banyak. Dimana industri jasa bengkel mobil yang terdiri dari bengkel dealer, bengkel pelayanan umum, bengkel pelayanan khusus, bengkel unit keliling, bengkel kecil dan bengkel besar telah menjamur dimana-mana di Kota Jambi dan persaingan antar bengkel ini dapat terlihat secara nyata, misalnya dipusat bisnis (perkantoran dan perniagaan), serta jalur-jalur tertentu yang strategis untuk bisnis bengkel mobil di Kota Jambi. Adapun persaingan bengkel mobil yang ketat di Kota Jambi menyebabkan pihak bengkel Mitsubishi Kota Jambi harus bisa memelihara ataupun meningkatkan mutu jasanya agar perusahaan bisa bertahan di tengah persaingan sehingga konsumen senantiasa memakai jasa bengkel Mitsubishi di Kota Jambi. Adapun bengkel Mitsubishi di

Kota Jambi yaitu ada PT. Kerinci Permata Motors Mitsubishi Motors dan ada juga PT. Mitsubishi Suka Fajar Jambi. Disini peneliti terfokus pada bengkel PT. Mitsubishi Suka Fajar Jambi sebagai objek penelitian. Bengkel PT. Mitsubishi Suka Fajar Jambi merupakan bengkel resmi Mitsubishi yang terletak di Thehok, Jambi Selatan di Kota Jambi. Dimana bengkel PT. Mitsubishi Suka Fajar Jambi senantiasa selalu memberikan jasa bengkelnya dengan maksimal terhadap para pelanggan. Syarat yang wajib dipenuhi oleh sesuatu industri bengkel otomotif supaya bisa sukses dalam persaingan yakni berupaya menggapai tujuan untuk menghasilkan serta mempertahankan konsumen. Perusahaan wajib mempunyai keahlian buat memahami konsumennya dan paham apa yang di butuhkan serta di impikan oleh konsumen supaya mereka bisa mendapatkan kepuasan. Salah satu jalur yang di tempuh oleh industri yaitu dengan metode meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi di pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, perusahaan (bengkel) harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan kemauan dan harapan konsumen.

Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada konsumen bengkel baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Menurut Kotler (2010:42) dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah bengkel, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Adapun data jumlah konsumen yang menggunakan jasa bengkel mobil berbayar diatas 50.000 Km serta lebih dari 3 kali pada Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Konsumen yang Menggunakan Jasa Bengkel Mobil Berbayar**  
**Diatas 50.000 Km Serta lebih dari 3 Kali Pada Mitsubishi**  
**PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Konsumen<br/>(Orang)</b> | <b>Perkembangan<br/>(%)</b> |
|--------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 2018         | 3.324                              | -                           |
| 2019         | 4.016                              | 20,81                       |
| 2020         | 3.319                              | (17,35)                     |
| 2021         | 2.927                              | (11,81)                     |
| 2022         | 3.856                              | 31,73                       |

*Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi 2023*

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah konsumen yang menggunakan jasa bengkel mobil berbayar diatas 50.000 Km serta lebih dari 3 kali pada Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi selama 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Dimana pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 20,81%, tahun 2020 mengalami penurunan yaitu sebesar -17,35%, tahun 2021 mengalami penurunan kembali dikarenakan pandemic covid 19 yaitu sebesar -11,81% dan tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 31,73%.

Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi merupakan dealer resmi Mitsubishi Motors Jambi. Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi bergerak dibidang penjualan otomotif dengan merk dagang Mitsubishi dengan layanan sales, service dan penjualan spare part. Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi berdiri tahun 1994 di Kota Jambi. Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan para konsumen sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Untuk meningkatkan pelayanan terbaiknya bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi sudah menawarkan pelayanan yang memiliki perbedaan dengan bengkel mobil lain yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bengkel seperti untuk menarik datangnya pelanggan, bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi menyediakan layanan servis mobil resmi sehingga mereka percaya untuk tetap menggunakan jasa bengkel di Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi. Selain itu juga bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi menyediakan layanan cuci mobil gratis setelah servis kepada para konsumennya.

Dalam hal ini karyawan bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi sepantasnya melayani konsumen dengan baik, komunikasi dengan konsumen harus dilakukan dengan sikap yang sopan agar mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kesopanan haruslah di kedepankan, walaupun yang dihadapi adalah beberapa konsumen yang membuat karyawan kesal. Sebagian besar konsumen pastinya ingin dilayani dengan cepat dan tanggap tanggap maksudnya adalah apa yang disampaikan oleh karyawan harus sesuai dengan yang dimaksudkan pelanggan. Jangan asal cepat tetapi tidak sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan maksimal

maka kepuasan konsumen pun akan tinggi terhadap pelayanan yang diberikan bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi.

Standar Pelayanan pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi yaitu :  
Memberikan sapaan terhadap konsumen seperti selamat pagi dan sebagainya, Cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen yang ingin menservice kendaraannya di bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi, Bersikap sopan dan ramah terhadap konsumen, Memberikan saran atau solusi terhadap kebutuhan konsumen terhadap jasa Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi.

Memastikan konsumen mendapatkan kualitas pelayanan dengan sistem yang terintegritas dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang staff mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat. Kendaraan konsumen akan diperlakukan selayaknya kendaraan sendiri oleh para karyawan teknisi, karyawan tidak memilih-memilih dalam memperbaiki kendaran para konsumennya diperbaiki dengan teliti dan sesuai dengan keluhan yang diinginkan konsumen. Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi akan terus berinovasi dalam pelayanan dan mencari solusi dalam memenuhi segala kebutuhan konsumen, inovasi tersebut selayaknya dilandasi dengan cara berpikir yang maju, ide baru dan berbeda inovasi yang dimiliki oleh perusahaan lain. Jika Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi mampu memaksimalkan suatu inovasi maka bisnis yang dikelola akan mampu pula tampil beda dibandingkan dengan bisnis serupa lainnya.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan, bakal berakibat positif buat bengkel, antara lain pelanggan akan menjadi loyal dan nama baik bengkel akan terus terjaga. Oleh karena itu masing-masing bengkel perlu berupaya memahami apa kemaunan konsumen dan selalu berusaha memenuhinya. Cara untuk mengetahui kepuasan konsumen di antaranya yaitu dengan observasi, *survey*, *ghost shooing*, *lost customer analysis*. Untuk memenuhi permintaan dari pelanggan sehingga konsumen merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan selama servis kendaraannya, maka di dalam bengkel tersebut juga terdapat fasilitas-fasilitas penunjang yang nantinya konsumen dapat menikmati secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat menunggu.

Adapun fasilitas-fasilitas penunjang yang terdapat di dalam ruang tunggu yang merupakan bagian dari fasilitas bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi antara lain : 1.Tempat duduk yang nyaman, 2. Ruang tunggu menggunakan AC, 3. Kopi dan minuman lainnya yang disediakan khusus untuk Konsumen, 4. Makanan ringan yang disediakan khusus untuk konsumen, 5. Koran untuk bacaan, 6. Toilet.

Adapun data kualitas pelayanan pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022**

| No | Jenis Kualitas Pelayanan (Indikator)  | Target (%) | Realisasi (%) |
|----|---|------------|---------------|
| 1. | <b>Bukti Fisik</b><br>Penampilan pelayanan bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi rapi dan sopan (Baju seragam perusahaan)     | 80 - 100   | 84            |
| 2. | Kelengkapan fasilitas pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi (Sofa, AC, TV, Wifi, Komputer)                               | 80 - 100   | 78            |
| 3. | <b>Empati</b><br>Kepedulian karyawan bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi (cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen)        | 80 - 100   | 75            |
| 4. | Memberikan perhatian pelayanan terhadap konsumen bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi (memberikan solusi terhadap konsumen). | 80 - 100   | 82            |
| 5. | <b>Kehandalan</b>   | 80 - 100   | 77            |

|     |  |          |    |
|-----|--|----------|----|
| 6.  | Kemampuan pengetahuan karyawan bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi (memberikan edukasi dan gambaran terhadap konsumen)<br>Kemudahan pemesanan bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi (mudahnya proses transaksi atau pencairan) | 80 - 100 | 84 |
| 7.  | <b>Daya Tanggap</b><br>Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi memberikan layanan yang cepat dan tepat (cepat merespon konsumen)   | 80 - 100 | 72 |
| 8.  | Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi komunikatif dalam pelayanan (interaksi antara pelayanan dan konsumen baik dan lancar)  | 80 - 100 | 80 |
| 9.  | <b>Jaminan</b><br>Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi (mampu meyakinkan konsumen terhadap jasa yang diberikan)   | 80 - 100 | 80 |
| 10. | Keamanan tempat pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi (tempat dilengkapi CCTV dan alat pemadam kebakaran)   | 80 - 100 | 82 |

Sumber : Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi 2023

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi mempunyai data kualitas pelayanan konsumen pada tahun 2018-2022 berdasarkan indikator kualitas pelayanan itu sendiri yaitu : bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Menurut Kotler dan amstrong (2012:681) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karateristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Dimana data kualitas pelayanan pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan dari tahun 2018-2022.

Adapun data kepuasan konsumen pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Data Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022**

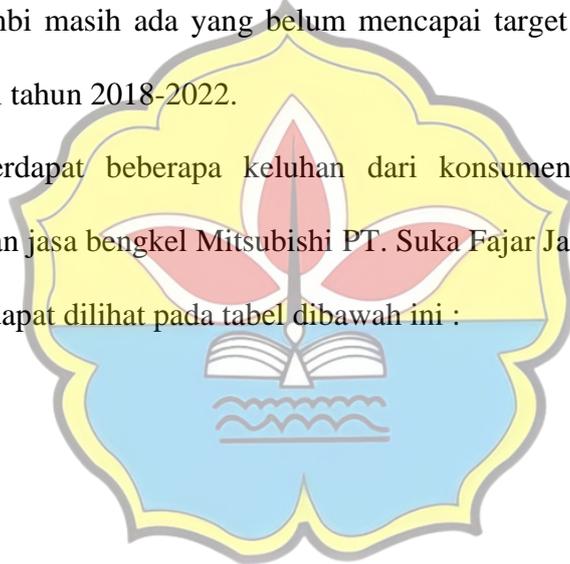
| No | Jenis Kepuasan Konsumen (Indikator)  | Target (%) | Realisasi (%) |
|----|--|------------|---------------|
|    | <b>Kecepatan Layanan</b>   |            |               |
| 1. | Customer service bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi memberikan pelayanan yang cepat dan akurat              | 80 - 100   | 85            |
| 2. | Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi memberikan ketepatan dalam melaksanakan janji terhadap konsumen          | 80 - 100   | 80            |
|    | <b>Fasilitas Layanan</b>   |            |               |
| 3. | Peralatan dan teknologi canggih yang dimiliki oleh bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi                       | 80 - 100   | 75            |
| 4. | Kemampuan customer service bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi selalu siap dalam memenuhi kebutuhan konsumen | 80 - 100   | 83            |

|    |  |          |    |
|----|--|----------|----|
| 5. | <b>Keramahan Staff dan Layanan</b><br>Customer service bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi selalu baik dalam berkomunikasi dengan konsumen | 80 - 100 | 80 |
| 6. | Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi menjamin keamanan konsumen dalam melakukan setiap transaksi  | 80 - 100 | 85 |

Sumber : Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi 2023

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat disimpulkan bahwa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi mempunyai data kepuasan konsumen pada tahun 2018-2022 berdasarkan indikator kepuasan konsumen itu sendiri yaitu : kecepatan layanan, fasilitas layanan, dan keramahan staff dan layanan. Menurut Kasmir, (2017:236) kepuasan pelanggan merupakan perasaan atau harapan seorang atas pembelian barang atau jasa. Dimana data kepuasan konsumen pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan dari tahun 2018-2022.

Adapun terdapat beberapa keluhan dari konsumen terkait kepuasannya terhadap layanan jasa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi berdasarkan kotak saran keluhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



**Tabel 1.4**  
**Jenis Keluhan Konsumen Pada Layanan Jasa Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022**

| No | Jenis Keluhan Konsumen  | Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2018 (Orang) | Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2019 (Orang) | Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2020 (Orang) | Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2021 (Orang) | Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2022 (Orang) |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Layanan jasa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi yang diberikan oleh Service Advisor tidak sepenuh hati | 9   | 8   | 6   | 11  | 13  |

|    |   |    |    |    |    |    |
|----|---|----|----|----|----|----|
| 2. | Layanan jasa bengkel yang diberikan oleh Service Advisor Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi tidak cepat tanggap            | 7  | 5  | 10 | 8  | 12 |
| 3. | Layanan service yang diberikan oleh Mekanik bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi memerlukan waktu lama.              | 3  | 6  | 4  | 4  | 3  |
| 4. | Service Advisor bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi kurang ramah dalam memberikan layanan jasa bengkel.             | 2  | 3  | 2  | 4  | 6  |
| 5. | Mekanik kurang memberikan layanan edukasi perawatan kendaraan terhadap konsumen bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi | 6  | 8  | 7  | 6  | 9  |
|    | Total   | 34 | 38 | 36 | 42 | 55 |

Sumber : Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi 2023

Dari tabel 1.4 diatas dapat dijelaskan bahwa keluhan konsumen bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi yang paling dominan yaitu “Layanan jasa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi yang diberikan oleh Service Advisor tidak sepenuh hati”. Dengan total keluhan dari tahun 2018 sampai tahun 2022 berjumlah 47 orang. Artinya masih ada beberapa konsumen tidak puas terhadap layanan jasa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi.

Berdasarkan data keluhan konsumen diatas dimana masih ada konsumen yang belum puas terhadap layanan jasa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi berdasarkan kotak saran keluhan konsumen bengkel. Tentu hal ini sangat mempengaruhi loyalitas dari konsumen tersebut. Menurut Tjiptono (2014:110) loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Dari pengertian ini dapat diartikan bahwa kesetiaan terhadap merek diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan. Sedangkan kepuasan

pelanggan tersebut hadir dari seberapa besar kinerja perusahaan untuk menimbulkan kepuasan tersebut dengan meminimalkan keluhan sehingga diperoleh pembelian jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen. Loyalitas pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Selanjutnya pada tahap berikutnya pelanggan yang loyal tersebut akan memperluas “kesetiaan” mereka pada produk-produk lain buatan produsen yang sama dan pada akhirnya mereka adalah konsumen yang setia pada produsen atau perusahaan tertentu untuk selamanya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sunardi (2012) dengan judul Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel AHASS PT. Rahayu Abadi di Gresik, Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dari hasil fakta diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Jumlah konsumen yang menggunakan jasa bengkel mobil berbayar diatas 50.000 Km serta lebih dari 3 kali pada Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi selama 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi.
2. Data kualitas pelayanan pada Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022 masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan.
3. Data kepuasan konsumen pada Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi Tahun 2018-2022 masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan.
4. Keluhan konsumen bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi yang paling dominan yaitu “Layanan jasa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi yang diberikan oleh Service Advisor tidak sepenuh hati”. Dengan total keluhan dari tahun 2018 sampai tahun 2022 berjumlah 47 orang. Artinya masih ada beberapa konsumen tidak puas terhadap layanan jasa bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kepuasan dan loyalitas konsumen pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi?

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang sudah dilakuka

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang akan menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kepuasan dan loyalitas konsumen pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas Konsumen pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis  
Dalam penelitian ini, diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang telah didapatkan selama proses perkuliahan.
2. Bagi Pihak Lain

