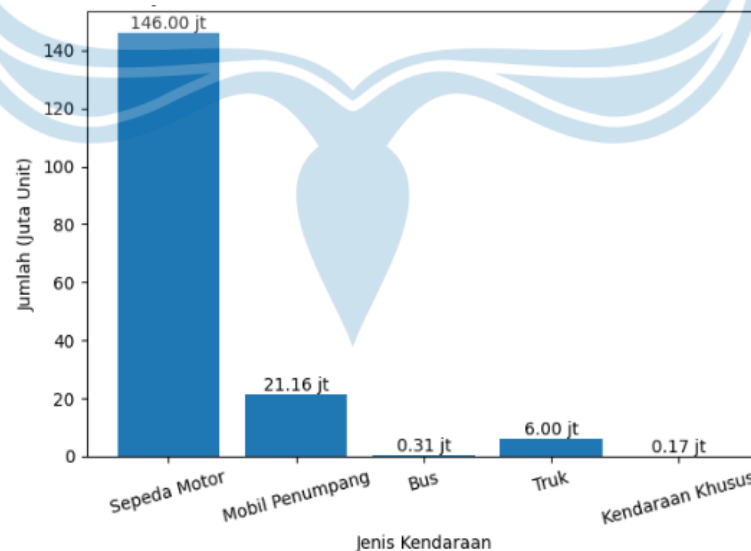


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri otomotif di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai alat transportasi untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Berdasarkan data saat ini dari (Korlantas Polri, 2026), jumlah kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2026 mencapai lebih dari 175 juta unit, yang terdiri dari sepeda motor kurang lebih 146 juta unit, kendaraan mobil penumpang kurang lebih sebanyak 21 juta unit, bus kurang lebih 311 ribu unit, mobil barang/truk kurang lebih sebanyak 6 juta unit, dan kendaraan khusus sebanyak 172 ribu unit. Dari jumlah tersebut, kendaraan mobil penumpang tercatat mencapai 21.161.143 juta unit dan jumlahnya terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kendaraan tersebut secara tidak langsung mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perawatan dan perbaikan kendaraan, termasuk jasa bengkel mobil.



Gambar 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia

Sumber: Data Electronic Registration Identification (ERI)

(Korlantas Polri, 2026)

Dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat, pelaku usaha jasa bengkel dituntut untuk tidak hanya berfokus pada hasil perbaikan kendaraan, tetapi juga pada bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada pelanggan. Setiap tahapan interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan pihak bengkel, mulai dari proses penerimaan kendaraan, pelaksanaan perbaikan, hingga pengembalian kendaraan kepada pelanggan, memiliki peran penting dalam membangun persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, bengkel perlu mampu memberikan pelayanan yang konsisten, responsif, serta memperhatikan kebutuhan pelanggan secara menyeluruh agar tercipta pengalaman layanan yang positif (Mohamed et al., 2022).

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan dalam jangka pendek, tetapi juga berpengaruh terhadap keberlanjutan usaha dalam jangka panjang. Pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi serta lebih loyal terhadap penyedia jasa. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima pelanggan tidak mampu memenuhi ekspektasi mereka, maka pelanggan memiliki kemungkinan untuk memilih bengkel lain yang dinilai dapat memberikan pelayanan lebih optimal. Oleh karena itu, setiap bengkel perlu mengidentifikasi berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebagai landasan dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat dan efektif (Singh et al., 2023).

Dalam penelitian pemasaran jasa, kualitas pelayanan sering dijelaskan melalui konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988). Model SERVQUAL masih banyak digunakan hingga saat ini sebagai salah satu metode untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut masih relevan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan serta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Golahi et al., 2025; Mohamed et al., 2022).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberlangsungan suatu usaha jasa. Pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan cenderung akan kembali mempergunakan

jasa tersebut di masa mendatang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima, maka pelanggan berpotensi untuk beralih kepada penyedia jasa lain yang dianggap memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, perusahaan yang bergerak di bidang jasa perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (Naibaho et al., 2022).

Dalam kualitas pelayanan tentunya mempengaruhi kepuasan pelanggan pada berbagai sektor jasa. Penelitian oleh Balinado et al. (2021) memperlihatkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan *after sales* otomotif. Temuan penelitian tersebut menjelaskan bahwasanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan berakibat meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Selanjutnya, penelitian Mohamed et al. (2022) mengungkapkan bahwa beberapa dimensi kualitas pelayanan, khususnya daya tanggap dan empati, berperan positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada layanan pemeliharaan kendaraan.

Sebagian besar penelitian mengenai kualitas pelayanan banyak dilakukan pada layanan *after-sales* dari dealer resmi kendaraan, sedangkan penelitian pada bengkel umum masih relatif terbatas. Padahal, bengkel umum memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan bengkel resmi, terutama dalam hal fasilitas, sistem pelayanan, serta interaksi antara mekanik dan pelanggan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan pada bengkel umum masih perlu diteliti lebih mendalam guna memahami sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, karena perbaikan kualitas layanan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan (Naibaho et al., 2022). Selain itu, penelitian lain juga memperlihatkan bahwasanya kualitas layanan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pelanggan (Golahi et al., 2025). Sehingga penelitian mengenai kualitas pelayanan

pada bengkel umum menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran terkait kepuasan pelanggan.

Salah satu bengkel mobil yang melayani jasa perawatan dan perbaikan kendaraan di Yogyakarta adalah Bengkel Mobil Jet Auto Fix yang menyediakan berbagai layanan perawatan kendaraan bagi masyarakat sekitar (Jet Auto Fix, 2026). Bengkel Jet Auto Fix dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan bengkel umum yang menyediakan berbagai layanan perawatan dan perbaikan kendaraan serta berkomitmen memberikan pelayanan yang profesional kepada pelanggan. Karakteristik tersebut sesuai dengan fokus penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga Bengkel Jet Auto Fix dinilai relevan sebagai objek penelitian (Jet Auto Fix, 2026). Seiring dengan meningkatnya jumlah bengkel mobil di wilayah Yogyakarta, pelanggan memiliki berbagai alternatif dalam memilih tempat untuk melakukan perawatan maupun perbaikan kendaraan. Situasi tersebut membuat Bengkel Jet Auto Fix perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu menjaga loyalitas pelanggan yang telah ada serta mendorong terciptanya kepuasan pelanggan yang lebih baik. Berlandaskan pemaparan di atas, penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Jet Auto Fix Yogyakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai seberapa besar pelayanan yang diberikan mampu memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sekaligus menjadi pertimbangan bagi bengkel dalam melakukan evaluasi dan pengembangan kualitas layanan di masa mendatang (Jet Auto Fix, 2026).

Beberapa penelitian sebelumnya mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada berbagai sektor jasa. Azmy & Chrismardani (2023) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan. Selanjutnya, penelitian dari Mahira (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama apabila layanan yang diterima mampu memenuhi

ekspektasi pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyono & Saputra (2023) juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Di samping itu, Golahi et al. (2021) menyatakan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan dalam pendekatan SERVQUAL memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun begitu, sebagian penelitian terdahulu masih mengkaji kualitas pelayanan secara menyeluruh dan belum menelaah secara lebih mendalam mengenai kontribusi masing-masing dimensi dalam memengaruhi kepuasan pelanggan.

Meskipun kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan, hasil yang diperoleh tidak selalu konsisten pada setiap jenis usaha jasa. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik layanan, bidang usaha, serta ekspektasi pelanggan yang beragam, sehingga dapat memengaruhi tingkat pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan pada sektor jasa otomotif, terutama pada bengkel mobil umum di tingkat lokal, masih tergolong terbatas. Oleh sebab itu, tujuan penelitian untuk mengkaji pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan yang berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan pada usaha jasa di bidang perbengkelan.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta?
2. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta?

3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta?

1.3 Tujuan

Berlandaskan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan agar diketahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta. Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik dari sisi teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terlibat dan berkepentingan dengan penelitian ini.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperluas wawasan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan

pelanggan. Di samping itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian berikutnya yang mengkaji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa, khususnya di bidang usaha perbengkelan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Bengkel Jet Auto Fix Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak bengkel Jet Auto Fix Yogyakarta mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pihak bengkel dapat melakukan evaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

b) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai penerapan konsep kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam dunia usaha jasa, serta sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di bidang manajemen.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sejenis, serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang menjelaskan alasan dan dasar dilakukannya penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan yang hendak dicapai melalui

penelitian, manfaat penelitian yang meliputi aspek teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

2. BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi pembahasan mengenai dasar teori yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, meliputi konsep kualitas pelayanan, dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta teori mengenai kepuasan pelanggan. Dalam bab ini turut dijelaskan mengenai beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian, penyusunan kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis yang selanjutnya akan dilakukan pengujian.

3. BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, objek dan subjek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable penelitian, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

4. BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil dari pengolahan data yang telah diperoleh melalui penelitian. Pada bab ini dijelaskan mengenai karakteristik responden, hasil analisis data, serta pembahasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Jet Auto Fix Yogyakarta.

5. BAB V: Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga disampaikan implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat diberikan bagi pihak terkait maupun bagi penelitian selanjutnya.