

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam usaha pelayanan jasa pengelasan relatif ketat, karena dibidang pelayanan jasa pengelasan menjanjikan keuntungan yang maksimal. Tidak hanya pada kota-kota besar namun sekarang di pedesaan terdapat banyaknya usaha pengelasan. Pengerjaan di bidang jasa ini membutuhkan pengalaman, keterampilan, dan kehati-hatian untuk mengerjakan pengelasan. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam mendirikan sebuah usaha adalah mempertahankan pelanggan. Loyalitas merupakan kesetiaan dalam penggunaan produk atau jasa secara terus menerus. Aset yang penting bagi perusahaan adalah pelanggan yang loyal. Mempertahankan pelanggan yang loyal dapat memberikan umpan yang positif dan memberikan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru untuk perusahaan.

Banyaknya jumlah bengkel las listrik di Sragen menimbulkan persaingan antara sesama pengusaha bengkel las listrik yang lain. Dengan kata lain hal tersebut menjadi bahan pertimbangan paling utama bagi pelanggan sebelum datang untuk menggunakan jasa bengkel las listrik yang dipercayainya. Seperti bengkel las listrik Cipta Karya Sragen merupakan salah satu bengkel las listrik yang berada di Sragen. Bengkel las listrik Cipta Karya didirikan oleh Sucipto pada tahun 1995. Bengkel tersebut melayani jenis pengerjaan yang diberikan adalah pembuatan roda traktor, garu sisir,

bajak singkal, dudukan skok belakang truk, pemasangan velg truk, dan benda lainnya yang terbuat dari besi. Berdasarkan data, jumlah pelanggan jasa bengkel las listrik Cipta Karya Sragen tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Pelanggan Jasa Bengkel Las Listrik Cipta Karya Sragen

Tahun 2020

Bulan	Pegguna	
	Jumlah	Kenaikan %
Jan	104	
Feb	75	-0,28
Mar	78	0,04
Apr	105	0,35
Mei	72	-0,31
Jun	104	0,44
Jul	135	0,30
Agt	119	-0,12
Sep	130	0,09
Okt	108	-0,17
Nov	125	0,16
Des	108	-0,14
Jumlah	1263	0,36
Rata-Rata	105	0,03

Sumber: Bengkel Las Listrik "Cipta Karya, 2020

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa, jumlah pelanggan bengkel las listrik Cipta Karya pada tahun 2020 relatif stabil, tidak adanya kenaikan yang signifikan. Stabilitasnya jumlah pelanggan merupakan adanya loyalitas dari pelanggan.

Loyalitas pelanggan akan tercipta karena adanya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kepercayaan merupakan keyakinan atau kemauan konsumen untuk menjalin hubungan dalam jangka panjang dan

menghasilkan kerja yang positif. Menurut Widiyanto dalam Laely (2016) Kepercayaan adalah pondasi dari usaha yang merupakan cara untuk membangun dan mempertahankan konsumen. Kepercayaan pelanggan merupakan sikap yang timbul dari pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa. Tingginya kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Menurut Lee dan Cunningham dalam Endarwita (2013) selain faktor kepercayaan, terdapat faktor kepuasan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan atas produk atau jasa yang digunakan untuk menilai apakah produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan (Zeithaml, Bitner, dan Dwayne, dikutip dalam Darwin, 2014). Apabila pelanggan sudah memiliki perasaan puas akan pelayanan yang diberikan, bisa dipastikan bahwa pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan menjadi pelanggan yang tetap. Pelanggan yang loyal cenderung akan lebih sering dan kembali menggunakan jasa dan menceritakan kebaikan bengkel las listrik pada orang lain, sehingga jumlah pelanggan bengkel las listrik akan bertambah. Jadi, semakin puas pelanggan besar kemungkinan pelanggan akan loyal kedepannya.

Berdasarkan survei dan wawancara 20 orang pelanggan secara langsung yang dilakukan penulis pada tanggal 6 April – 8 April 2021. Diperoleh hasil, bahwa 50% (10 orang) pelanggan sudah menggunakan jasa lebih dari 50 kali, sedangkan 50% (10 orang) pelanggan lainnya menggunakan jasa ini kurang dari 50 kali. Pelanggan yang terus menerus

menggunakan jasa bengkel dapat dikatakan sebagai pelanggan yang loyal. Dengan rata-rata alasan pelanggan menggunakan jasa bengkel ini karena percaya dan puas pada pengerjaan pengelasan. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, pelanggan memiliki tingkat kepercayaan 100% (20 orang). Dan pelanggan yang merasa puas dengan hasil pengerjaan pengelasan sebanyak 80% (16 orang), sedangkan 20% (4 orang) tidak terus menerus merasa puas.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL LAS LISTRIK CIPTA KARYA DI SRAGEN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini akan menganalisa mengenai pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel las listrik Cipta Karya di Sragen. Sehingga pada penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel las listrik Cipta Karya di Sragen?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel las listrik Cipta Karya di Sragen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, diperoleh tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel las listrik Cipta Karya di Sragen.
2. Untuk menganalisis dan membahas pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan bengkel las listrik Cipta Karya di Sragen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan teori mengenai loyalitas pelanggan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap produk atau jasa.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung dan memberikan informasi empiris terkait dengan teori yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan, kepercayaan dan kepuasan terhadap produk atau jasa.
2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat dan digunakan sebagai pertimbangan di bengkel las listrik Cipta Karya Sragen dalam

meningkatkan loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh kepercayaan dan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan jumlah konsumen.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan sistematika skripsi dibuat agar mudah dipahami, maka sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi pembahasan tentang landasan teori yang mendeskripsikan teoritis terkait dengan variabel penelitian yang meliputi kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. Serta membahas mengenai penelitian terdahulu, perumusan hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, objek penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, uji instrumen, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil pengumpulan data, statistik deskriptif, analisis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN