

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan alat transportasi membuat produsen sepeda motor terus berinovasi, seperti sepeda motor yang bermerek Honda, Yamaha, dan Suzuki. Namun jika diperhatikan secara mendetail maka akan ditemukan perbedaan-perbedaan yang cukup berarti, dan hal ini menunjukkan bahwa masing-masing produsen sepeda motor memiliki pandangan tersendiri mengenai kualitas yang diprediksikan mampu untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

PT. Surya Inti Putra Probolinggo adalah dealer yang menyediakan dan menjual berbagai macam tipe sepeda motor Yamaha. Seiring dengan ketatnya persaingan bisnis penjualan sepeda motor, PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo mengalami penurunan penjualan sepeda motor. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi penurunan penjualan di PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo yaitu adanya internal dan faktor eksternal. faktor internal yaitu sepeda motor yang mengalami cacat saat mengirim dari pabrik menuju dealer, hal ini mengakibatkan barang harus *di return* atau pengembalian barang kembali ke pabrik, sedangkan faktor eksternal yaitu banyaknya produk jenis motor baru sehingga konsumen beralih dengan mencari harapan yang sesuai. Salah satu strategi untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan mengenal lebih detail kualitas produk perusahaan agar konsumen tidak berpindah kepada produk perusahaan lain. Menurut Daryanto

dan Ismanto (2015:1) “Pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan dalam perusahaan maupun luar perusahaan”. Pelayanan prima yang harus diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang ada di PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo yang mengutamakan kenyamanan pelanggan.

Pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan service yang dapat dipesan melalui layanan telepon yang telah disediakan oleh PT. Surya Putra Pahlawan Kota Probolinggo. Pelayanan menelpon konsumen baru dengan tujuan untuk mengingatkan waktu service, menginformasikan ulang kepada konsumen mengenai produk sepeda motor yang terbaru, menyediakan *test drive* kepada konsumen yang berminat untuk membeli produk sepeda motor Yamaha dan pelayanan suku cadang yang memakai standart OEM (*original equipment manufacture*) sehingga dijamin 100% asli dan lengkap. Dimiliki juga pelayanan penjualan yang selalu sigap melayani pembelian baik secara cash maupun kredit.

Pelayanan prima yang baik akan membuat konsumen membeli dan merasa lebih puas dengan produk yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mencapai target yang diharapkan perusahaan bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu diperlukan adanya evaluasi terhadap faktor-faktor yang menentukan keputusan pembelian konsumen.

Menurut Kotler *dalam* Marwanto (2015:153) bahwasannya “Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dinyatakan maupun yang tersirat”. Kualitas produk menjadi salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli produk. Untuk kualitas produk, sepeda motor merek Yamaha telah dikenal sebagai merek sepeda motor dengan kualitas yang baik.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diidentifikasi oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo?
- b. Apakah terdapat pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo?
- c. Variabel manakah yang berpengaruh dominan antara pelayanan prima dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo?

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk dapat lebih memfokuskan pembahasan untuk pemecahan masalah ini, maka diberikan suatu batasan, yaitu:

- a. Obyek penelitian adalah kesetiaan konsumen yang membeli produk sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.
- b. Variabel yang diteliti hanya terbatas pelayanan prima dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan faktor penting dalam melakukan penelitian, sebab dengan adanya tujuan, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai arah penelitian yang akan dicapai sehingga lebih terfokus. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menguji pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk secara silmultan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.
- b. Untuk menguji pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

- c. Untuk menguji antara variabel pelayanan prima dan kualitas produk variabel yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Akademisi

Sebagai tambahan pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan ke dunia lapangan kerja yang sesungguhnya, terutama dalam bidang pelayanan prima dan kualitas produk. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan sebagai bahan keperpustakaan atau referensi untuk pengembangan penelitian lebih lanjut tentang tema yang sejenis.

- b. Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pedoman untuk menjadi lebih baik lagi mengenai pelayanan prima dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

### 1.5. Asumsi

Menurut Sugiyono (2015:54), “Asumsi merupakan pernyataan yang diterima kebenarannya tanpa pembuktian”. Asumsi yang digunakan sebagai anggapan dasar dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kebijakan tentang pelayanan prima sudah dilakukan pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.
- b. Keputusan pembelian oleh masyarakat untuk sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo dengan alasan yang berbeda beda.
- c. Kualitas produk sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra