

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha merupakan suatu proses yang kita lakukan atau kita ciptakan untuk mendapatkan hasil sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan hidup kita. Tentunya hasil yang dapat mempunyai laba atau penghasilan yang menguntungkan untuk kehidupan kita. Selain itu, proses usaha yang kita bangun dapat menciptakan lapangan pekerjaan bagi pengangguran dan peluang lain yang dapat dimanfaatkan. Badan usaha juga wajib mematuhi hukum-hukum ekonomi dan norma yang sudah ada untuk meningkatkan proses pembangunan dari pemerintah. Kehidupan ini tidak akan bisa berjalan tanpa adanya pangan, sandang dan papan sehingga menciptakan peluang usaha yang dapat menguntungkan. Salah satunya usaha properti seperti rumah, ruko, tanah, gedung dan lain-lain. Usaha properti merupakan kebutuhan pokoknya manusia. Proses usaha properti yaitu membangun dan menjual, maka proses membangun itu selalu dibutuhkan bahan bangunan agar terciptanya rumah, ruko, gedung dan lain-lain. Usaha bahan bangunan telah menjadi salah satu usaha yang menjanjikan karena selagi masih adanya pembangunan sehingga bahan seperti pasir, besi, batako, paku, keramik dan lain-lain selalu dibutuhkan pangsa pasar.

Berkembang dan majunya dunia industri bahan bangunan pada akhir akhir ini serta jumlah penduduk dan pemukiman yang semakin banyak sehingga terciptanya peluang usaha bahan bangunan untuk memenuhi kebutuhan pangsa pasar pada setiap daerah. orang berlomba-lomba dalam membangun usaha bahan

bangunan yang mempunyai hasil bahan bangunan yang berkualitas dan harga yang dapat bersaing. Sumber daya profesional seperti inovasi, imajinasi, serta kreativitas tinggi dan operasional yang efektif sangat dibutuhkan pada perusahaan bahan bangunan agar dapat bersaing dalam dunia industri.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT Lunindo. PT Lunindo yang kini mulai berkembang pesat seiring dengan laju pertumbuhan dan permintaan akan bahan bangunan. PT Lunindo merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang bahan-bahan bangunan seperti pasir, batu bata, batako semen, serta peralatan bangunan yang lain. Pendiri memilih usaha bangunan ini dikarenakan semakin banyaknya permintaan bahan bangunan di pangsa pasar pada daerah sekitar dan pertumbuhan pada ekonomi masyarakat yang meningkat serta pemukiman yang semakin padat.

Karakter konsumen yang semakin maju menjadikan konsumen sangat selektif dalam menentukan perusahaan bangunan mana yang akan dijadikan tempat langganan. Selain itu, banyaknya perusahaan lain yang memberikan promo menjadikan pilihan konsumen semakin banyak. Strategi yang berfokus pada bagaimana cara membuat konsumen menjadikan perusahaan sebagai tempat langganan.

Persaingan yang begitu ketat membuat para pengusaha mencari strategi yang dapat membuat konsumen melakukan transaksi pada perusahaan mereka, maka itu perusahaan PT Lunindo meningkatkan strategi untuk bersaing dengan perusahaan lain. Salah satu usaha yang dapat dilakukan guna mencapai keputusan pembelian adalah melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan dan harga

produk yang dapat membuat para konsumen puas dan *repeat order* di perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan yang bagus dan harga produk yang murah dapat mempengaruhi pembelian pada konsumen karena kualitas pelayanan dan harga produk memiliki peran yang penting, dengan kualitas pelayanan yang bagus, maka akan membuat konsumen nyaman dan merasa dihargai sehingga akan senang berbelanja dan berlangganan terus pada perusahaan tersebut, maka ketika konsumen puas, mereka akan beredifikasi kepada sesama konsumen tentang perusahaan tersebut, sehingga kemungkinan konsumen tadi akan melakukan *repeat order* serta dengan mengajak temannya untuk berbelanja di perusahaan tersebut dan hal ini jika diulangi terus menerus, maka sangat menjanjikan keuntungan dan keberhasilan pada perusahaan tersebut, maka tercapainya peningkatan konsumen pada perusahaan tersebut.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan merupakan persepsi yang tinggi dan pengontrolan dari perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan merupakan suatu proses atau jasa yang tidak memiliki wujud dan tidak akan terjadinya perpindahan pemilik yang dapat ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lainnya merupakan pendapat dari Manengal (2015).

Menurut Santoso (2016) Harga produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Penetapan harga merupakan faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian. Penetapan harga yang baik oleh rumah

makan cepat saji dapat membuat konsumen memilih untuk makan disana sehingga meningkatkan keputusan pembelian konsumen di rumah makan cepat saji tersebut.

Namun dalam lima tahun belakangan ini PT Lunindo mengalami peningkatan dan penurunan jumlah penjualan. Berikut: data penjualan PT Lunindo pada tahun 2012-2017.

Tabel 1.1 Kualitas Pelayanan PT Lunindo

Tahun	Nilai Pengiriman	Delta
2017	90	-
2016	82	8
2015	75	7
2014	73	2
2013	68	5
2012	85	(17)

Sumber: PT Lunindo

Terlihat dari tabel 1.1 di atas bahwa tahun 2016 delta jumlah nilai pengiriman sebanyak 8, tahun 2015 delta jumlah nilai pengiriman sebanyak 7, tahun 2014 delta jumlah nilai pengiriman sebanyak 2, tahun 2013 delta jumlah nilai pengiriman sebanyak 5 dan tahun 2012 delta jumlah nilai pengiriman sebanyak (17). Dapat kita lihat bahwa tren delta nilai pengiriman dari tahun ke tahun terjadi kenaikan dan penurunan, maka variabel ini layak untuk di teliti.

Tabel 1.2 Harga Produk PT Lunindo

Tahun	Semen	Delta
2017	57.000	-
2016	56.000	1.000
2015	54.000	2.000
2014	53.000	1.000
2013	51.000	2.000
2012	50.000	1.000

Sumber : PT Lunindo

Terlihat dari tabel 1.2 di atas bahwa tahun 2016 delta jumlah perubahan harga semen sebanyak 1.000, tahun 2015 delta jumlah perubahan harga semen sebanyak 2.000, tahun 2014 delta jumlah perubahan harga semen sebanyak 1.000, tahun 2013 delta jumlah perubahan harga semen sebanyak 2.000 dan tahun 2012 delta jumlah perubahan harga semen sebanyak 1.000. Dapat kita lihat bahwa tren delta harga semen sebanyak dari tahun ke tahun terjadi kenaikan dan penurunan, maka variabel ini layak untuk di teliti.

Tabel 1.3 Keputusan Pembelian PT Lunindo

Tahun	Jenis Produk	Delta
2017	8000	-
2016	6400	1.600
2015	5.000	1.400
2014	4.600	400
2013	3.700	900
2012	2.000	1.700

Sumber: PT Lunindo

Terlihat dari tabel 1.3 di atas bahwa tahun 2016 delta jumlah jenis produk sebanyak 1.600, tahun 2015 delta jumlah jenis produk sebanyak 1.400, tahun 2014 delta jumlah jenis produk sebanyak 400, tahun 2013 delta jumlah jenis produk sebanyak 900 dan tahun 2012 delta jumlah jenis produk sebanyak 1.700. Dapat kita lihat bahwa tren delta jenis produk sebanyak dari tahun ke tahun terjadi kenaikan dan penurunan, maka variabel ini layak untuk di teliti.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kualitas pelayanan di PT Lunindo.

2. Kualitas pelayanan yang tidak bagus membuat konsumen merasa tidak dihargai sehingga konsumen tidak melakukan repeat order.
3. Proses pengiriman barang yang lambat membuat konsumen merasa dirugikan.
4. Harga produk yang menjadikan saingan ketat pada perusahaan lain.
5. Harga mahal akan membuat konsumen tidak melakukan repeat order.
6. Harga mahal akan membuat konsumen bercerita pada temannya sehingga temannya tidak akan memilih belanja di PT Lunindo.
7. Keputusan pembelian didasari atas kenyamanan dilayan oleh penjual dari karyawan PT Lunindo.
8. Harga yang mahal menyebabkan rendahnya tingkat keputusan pembelian dari konsumen.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas sehingga peneliti melakukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian dibatasi pada 3 (tiga) variabel indenpenden yaitu kualitas pelayanan dan harga produk dengan 1 (satu) variabel dependen adalah keputusan pembelian pada PT Lunindo. Cakupan penelitian adalah konsumen yang mengkonsumsi produk PT Lunindo. Hal ini mengingat keterbatasan sarana prasarana waktu dan tenaga dalam penelitian ini.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian terhadap PT Lunindo di Kota Batam ?
2. Apakah ada pengaruh antara harga produk dengan keputusan pembelian terhadap PT Lunindo di Kota Batam ?
3. Apakah ada pengaruh secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan dan Harga Produk terhadap PT Lunindo di Kota Batam ?

1.5. Tujuan Penelitian

Relevan dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian?
2. Mengetahui pengaruh antara harga produk dengan keputusan pembelian?
3. Mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga produk secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian?

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bukti empiris pada penelitian di masa yang akan datang khususnya menyangkut hubungan antara pengaruh

kualitas pelayanan dan harga produk terhadap keputusan pembelian pada PT Lunindo di Kota Batam.

1.6.2. Manfaat Praktis

Ditinjau dari aspek praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen PT Lunindo di Kota Batam dalam merumuskan kebijakan pada perusahaan terutama kualitas pelayanan dan harga produk terhadap keputusan pembelian

2. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan dan wawasan peneliti terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap keputusan pembelian pada PT Lunindo di Kota Batam.

3. Bagi Universitas Putera Batam

Sebagai tambahan informasi dan bahan masukan bagi mahasiswa/i fakultas ekonomi khususnya yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

4. Bagi pihak-pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan, baik sebagai referensi maupun sebagai bahan teori bagi penelitian-penelitian selanjutnya.