

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. PROBESCO DISATAMA MEDAN merupakan perusahaan yang bergerak dibidang produk alat berat dan pemilihan alat berat yang tepat adalah peranan yang penting yang sangat dibutuhkan untuk mempercepat suatu pekerjaan maupun proyek besar. Mesin yang digunakan harus tepat untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Pekerjaan yang tidak efektif dan efisien dapat dicapai terutama untuk proyek karena kesalahan dalam pemilihan mesin. Keterlambatan dalam pelaksanaan proyek oleh karena itu dapat menyebabkan pengeluaran berlebih. Saat ini, berbagai barang alat berat dengan desain yang berbeda dari perusahaan manufaktur telah berkembang secara signifikan di sektor alat berat. Alat berat sudah masuk ke beberapa wilayah wilayah, dan Medan salah satunya. Medan sebagai metropolis pengembangan harus dilengkapi dengan pekerjaan berat seperti bangunan, bangunan, penggalian, dan proyek mesin berat lainnya.

Keputusan pembelian pelanggan pada **PT. Probesco Disatama Medan** dalam penjualan produk tidak stabil terkadang mengalami kenaikan dan penurunan disetiap tahunnya. Berikut adalah tabel penjualan pada **PT. Probesco Disatama Medan**.

Tabel 1.1 Data Penjualan PT. Probesco Disatama Medan

Bulan	Target penjualan	Realisasi Pencapaian	Presentase
Januari	Rp.2.000.000.000	Rp.1.661.572.942	83%
Februari	Rp.2.000.000.000	Rp. 834.152.837	41%
Maret	Rp.2.000.000.000	Rp.3.581.297.131	179%
April	Rp.2.000.000.000	Rp.5.863.104.277	293%
Mei	Rp.2.000.000.000	Rp.1.972.213.023	98%
Juni	Rp.2.000.000.000	Rp.4.723.440.775	236%
Juli	Rp.2.000.000.000	Rp.1.965.969.880	98%
Agustus	Rp.2.000.000.000	Rp.1.354.628.384	67%
September	Rp.2.000.000.000	Rp.4.800.655.798	240%
Oktober	Rp.2.000.000.000	Rp. 273.027.604	13%
November	Rp.2.000.000.000	Rp. 674.062.680	33%
Desember	Rp.2.000.000.000	Rp. 472.314.696	23%

Sumber PT. Probesco Disatama Medan, 2019

Tabel 1.1. diatas dapat terlihat bahwa penjualan pada PT. PROBESCO DISATAMA. Target yang ditetapkan perusahaan dari Januari 2019 - Desember 2019 sebanyak Rp. 2.000.000.000 perbulannya dan presentase tertinggi dicapai pada bulan April yaitu sebesar 293% dan presentase terendah dibulan oktober sebesar 13%.

Harga yang ditetapkan pada PT. PROBESCO DISATAMA masih lebih tinggi dibandingkan dengan harga pesaingnya dengan produk yang sama. Sehingga membuat pelanggan sering melakukan perbandingan harga dengan perusahaan lainnya.

Dalam Keputusan Pembelian, kualitas barang juga berdampak pada banyak pembeli. Karena pembeli akan memilih barang-barang berkualitas tinggi karena mereka akan meningkatkan penjualan produk.

Kualitas Pelayanan PT. PROBESCO DISATAMA sering sekali mengalami komplain sehingga membuat para pelanggan kurang nyaman dalam pelayanan perusahaan ini.

Berdasarkan urain diatas, Peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan pada PT. Probesco Disatama Medan”**

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah yang dapat diidentifikasi peneliti menurut latar belakang, yaitu.:

1. Harga produk yang ditetapkan perusahaan masih lebih tinggi dibandingkan dengan harga pesaingnya.
2. Kualitas produk yang tidak sepadan dengan harapan pelanggan mengakibatkan return terhadap produk yang dibeli.
3. Kualitas pelayanan diduga adanya masalah yang terlihat dari komplain para pelanggan.
4. Keputusan pembelian pelanggan diduga mengalami masalah yang terlihat dari target penjualan yang tidak tercapai.

1.3. Perumusan Masalah

Peneliti dapat dirumuskan dan dijelaskan menurut latar belakang, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian pelanggan Pada PT.Probesco Disatama Medan ?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pelanggan PT.Probesco Disatama Medan ?
3. Bgaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh pada Keputusan Pembelian pelanggan pada PT.Probesco Disatama Medan ?

4. Bagaimana pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pelanggan pada PT.Probesco Disatama Medan ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan mengkaji pengaruh Harga PT. Probesco Disatama Medan atas Keputusan Pembelian klien.
2. Mengetahui dan mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan atas Keputusan Pembelian pada PT. Probesco Disatama Medan.
3. Mengetahui dan mengkaji pengaruh Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan atas keputusan pembelian pelanggan pada PT. Probesco Disatama Medan.

1.5. Teori Tentang Harga

1.5.1. Pengertian Harga

Harga adalah nilai tukar produk atau layanan dengan nilai yang dapat digunakan dan layanan yang dikeluarkan oleh pembeli Hasan (2014: 33 -34).

1.5.2. Indikator Harga

Menurut Abdullah dan Tantri (2015 : 171), indikator harga yaitu :

1. Menentukan sasaran harga
2. Memastikan permintaan
3. memproyeksikan biaya
4. Menganalisis biaya, harga, dan penawaran para pesaing
5. memilah metode harga
6. menentukan harga akhir

1.6. Teori Tentang kualitas produk

1.6.1. Pengertian kualitas Produk

Kualitas produk menunjukkan ukuran produk yang tahan lama, kredibilitasnya, presisinya, kesederhanaan operasi dan pemeliharaan, dan karakteristik lainnya dievaluasi Assauri (2011:212).

1.6.2. Indikator Kualitas Produk

Menurut Sunyoto (2013 : 123), 3 ukuran kualitas mampu digunakan, yaitu :

1. Kualitas pada desain
2. Kualitas pada penampilan
3. Kualitas pada pemenuhan

1.7. Teori tentang Kualitas Pelayanan

1.7.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah ciri-ciri umum dan fitur produk atau layanan yang memengaruhi kemampuan mereka untuk memenuhi persyaratan yang ditunjukkan atau implisit Tjiptono dan Chandra (2012: 44).

1.7.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Sangadji dan Sophia (2013:100-101), indikator kualitas pelayanan adalah :

1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Produk-produk fisik

1.8. Teori Tentang Keputusan Pembelian

1.8.1. Pengertian Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah reaksi psikologis rumit yang berkembang dari aktivitas individu normal yang terlibat langsung dalam pengadaan produk dan menggunakan bisnis dan mengidentifikasi proses pengambilan keputusan dalam pembelian Hasan (2016:129).

1.8.2. Indikator Keputusan Pembelian

Menurut Sunyoto (2014 : 284), indikator keputusan pembelian, yaitu :

1. Jenis produk.
2. Bentuk produk.
3. Merek.
4. Penjual.
5. Jumlah produk.
6. Waktu pembelian.
7. Tata cara pembayaran.

1.9. Teori Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan

Pemilihan harga dan taktik memainkan fungsi yang signifikan di setiap organisasi karena harga berdampak pada tingkat keseluruhan Harman Malau (2017 : 147).

1.10. Teori Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan

Menurut Afifi (2014: 99) Kualitas merupakan syarat utama untuk membuat produk memiliki nilai lebih dibanding produk *competitor*. Oleh sebab itu, bagaimanapun caranya, harus memberikan kualitas terbaik pada produk. Sebab tanpa kualitas terbaik, konsumen

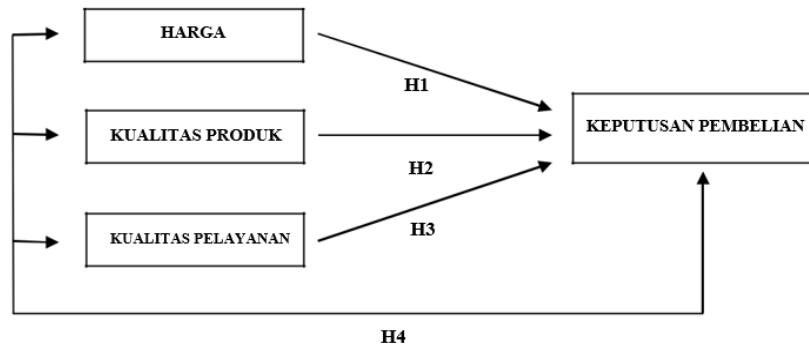
hanya akan mau membeli produk satu kali, selanjutnya mereka akan meninggalkan produk dan mulai berpindah ke produk competitor.

1.11. Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan

Kualitas layanan menunjukkan kontras antara tingkat layanan perusahaan dan ekspektasi konsumen Tjiptono dan Chandra (2012:77).

1.12. Kerangka Konseptual

konseptual dalam penelitian ini melalui gambar dibawah ini:



1.13. Hipotesis

1. Terdapat pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian pelanggan pada PT. Probesco Disatama Medan.
2. Terdapat pengaruh Kualitas produk terhadap keputusan pembelian pelanggan pada PT. Probesco Disatama Medan.
3. Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan pada PT. Probesco Disatama Medan.
4. Terdapat pengaruh Harga, Kualitas produk, Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pelanggan pada PT. Probesco Disatama Medan.