

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini banyak sekali merek mobil yang ditawarkan, beberapa merek yang cukup dikenal oleh banyak orang dan membanjiri pasar di Indonesia adalah Toyota, Daihatsu, Honda, Suzuki dan Mitsubishi. Penelitian ini dilakukan di PT. Sardana Indah Berlian Motor yang lebih dikenal dengan sebutan “Sardana Berlian”, yang merupakan dealer mobil merek MITSUBISHI di Kota Medan Sumatera Utara. Agar dapat terus bersaing dengan perusahaan lainnya dan meningkatkan penjualan, PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan harus menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi tuntutan pasar.

Berdasarkan pada uraian latar belakang permasalahan, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi pada PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan terhadap produk mobil Mitsubishi kurang dilihat dari beberapa keluhan disetiap bulannya tentang kualitas dari produk itu, seperti desain lampu belakang yang kurang menarik, kaki-kaki mobil yang sering bermasalah, lampu DRL yang cepat redup dan lain-lain.
2. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan kurang dilihat dari beberapa keluhan disetiap bulannya tentang kualitas pelayanan dari PT. Sardana Indah Berlian Motor, seperti permintaan data yang terlalu banyak untuk pembelian secara kredit, sales yang kurang ramah, sales yang tidak dapat menjelaskan produk dengan baik dan lain-lain.
3. Harga Mobil merek Mitsubishi cenderung lebih mahal dilihat dari perbandingan harga dengan produk kompetitor sehingga membuat calon pembeli berpikir untuk membeli produk dengan jenis dan kualitas yang hampir sama dengan harga yang lebih murah.
4. Menurunnya motivasi dan semangat sales dalam menawarkan produk kepada konsumen di lihat dari banyaknya target tidak tercapai pada tahun 2020 dikarenakan pandemi COVID-19.

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mobil Mitsubishi dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mobil Mitsubishi dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan?
3. Bagaimana harga produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mobil Mitsubishi dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan?
4. Bagaimana kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Mobil Mitsubishi dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dihadapi oleh perusahaan penelitian ini dilakukan bertujuan untuk :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Mobil Mitsubishi dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Mobil Mitsubishi dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga produk terhadap keputusan pembelian pada Mobil Mitsubishi dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan.
4. Untuk menguji dan menganalisis kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Mobil Mitsubishi dari PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengembangkan dan meningkatkan penjualan di masa mendatang.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Sebagai bahan informasi dan memperkaya penelitian ilmiah diperpustakaan , dalam mempelajari tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian.

3. Bagi Peneliti

Sebagai bahan studi, informasi dan pengalaman membuat penelitian ilmiah, dalam mempelajari tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian, sebagai pedoman untuk menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan penjualan mobil, sebagai salah satu syarat mengambil gelar S1.

1.6 Teori Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian

Kualitas produk adalah penggabungan dari sifat dan karakteristik yang ditentukan berdasarkan kebutuhan pelanggan dan dinilai dari seberapa besar kebutuhan tersebut terpenuhi.

Kualitas produk merupakan keunggulan dari suatu produk yang memiliki fungsi sebagai daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan. Kualitas produk juga dinilai dari seberapa besar pemenuhan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Jika suatu produk sangat berkualitas maka dapat meningkatkan keputusan pembelian dari produk tersebut , T.Hermaya (2012:347).

1.7 Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

Kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam melayani suatu pelanggan sehingga dapat memenuhi kepuasan dari pelanggan tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan maka pelanggan akan semakin bertambah jumlahnya dikarenakan pelanggan selalu memilih pelayanan yang terbaik.

Apabila pelayanan yang diberikan memuaskan maka akan meningkatkan keputusan pembelian pelanggan. Dan pelayanan yang memuaskan juga memberikan kepercayaan pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan, Kodu (2013).

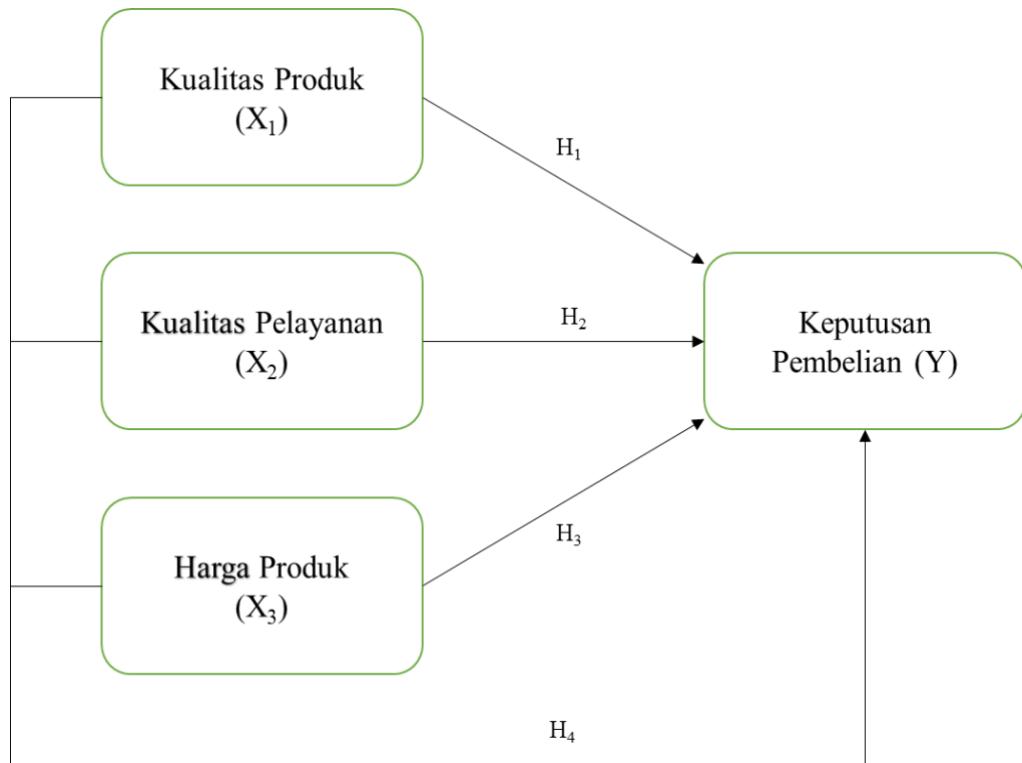
1.8 Teori Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian

Harga dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian, apabila harga yang ditawarkan relatif tinggi maka akan berdampak negatif terhadap keputusan pembelian , dan apabila harga yang ditawarkan relatif rendah maka akan berdampak positif terhadap keputusan pembelian.

Harga memiliki dampak yang positif dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan, Ali dan Ahmad (2012)

1.9 Kerangka Konseptual

Dengan kerangka konseptual yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Konseptual

1.10 Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau anggapan dasar merupakan jawaban sementara dari suatu masalah yang masih bersifat dugaan. Berdasarkan penelitian-penelitian terhahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Kualitas Produk (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) Mobil Mitsubishi pada PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan.
- H2 : Kualitas Pelayanan (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) Mobil Mitsubishi pada PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan.
- H3 : Harga Produk (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) Mobil Mitsubishi pada PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan.
- H4 : Kualitas Produk (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) serta Harga (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) Mobil Mitsubishi pada PT. Sardana Indah Berlian Motor Medan.