

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dengan populasi keempat terbanyak di dunia, Indonesia menjadi target potensial bagi pemasaran produk. Tingginya permintaan barang maupun jasa dari konsumen membuatnya menjadi pasar yang menarik. Pelaku bisnis, baik lokal maupun internasional, berkompetisi untuk menghasilkan produk yang diminati konsumen dan memasarkannya di Indonesia. Semua upaya ini bertujuan untuk meraih keuntungan perusahaan dan memenuhi kebutuhan konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Namun, tantangan tersebut menjadi semakin kompleks di era modern ini. Kemajuan teknologi dan globalisasi yang cepat telah mengakibatkan transformasi besar-besaran dalam pasar. Dengan perubahan yang terus menerus di dunia pemasaran, para pelaku bisnis harus terus beradaptasi dan berinovasi karena persaingan antar perusahaan, baik sejenis maupun tidak sejenis, dalam merebut pangsa pasar terus meningkat. Konsumen pun semakin menuntut agar perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya mereka untuk memenuhi kebutuhan pasar yang semakin beragam. Kondisi pasar yang dinamis ini membuat konsumen menjadi lebih selektif dalam melakukan pembelian dan lebih kritis dalam perilaku pembelian, terutama terkait dengan produk jasa profesional.

Dengan meningkatnya daya beli penduduk, permintaan akan produk atau layanan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, juga akan meningkat. Sebagai hasilnya, produsen bersaing untuk menyediakan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Perusahaan yang berfokus pada pelanggan harus memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan terkait layanan. Hal ini dapat memengaruhi keputusan pembelian mereka terhadap produk atau layanan perusahaan. Keputusan pembelian merupakan tahap penting dalam memengaruhi pemasaran melalui strategi pemasaran. Untuk menciptakan keputusan pembelian yang sukses, strategi pemasaran perlu memahami perilaku pelanggan, karena tindakan pelanggan dapat memengaruhi kelangsungan perusahaan sebagai lembaga yang berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor lain yang memengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas layanan. Kualitas layanan

mencakup sejauh mana perusahaan dapat memenuhi harapan pembeli untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam proses pengambilan keputusan pembelian, pengaruh kualitas layanan terhadap pelanggan memiliki dampak positif terhadap kecenderungan pembelian ulang, yang pada gilirannya meningkatkan volume penjualan. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh pelanggan saat membuat keputusan pembelian. Pelayanan yang berkualitas tinggi mendorong pelanggan untuk membentuk hubungan yang erat dengan perusahaan. Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka, dengan memperhatikan atribut pelayanan perusahaan. Jika layanan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan dan baik. Sebaliknya, jika layanan kurang memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan merupakan aspek penting dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Untuk mencapai kepuasan dan memenuhi harapan pelanggan, pemberian pelayanan yang baik oleh lembaga atau organisasi, baik yang bergerak dalam penjualan produk barang maupun jasa, sangat krusial.

Selain kualitas layanan yang memengaruhi keputusan pembelian, peran harga juga memiliki signifikansi utama dalam proses pengambilan keputusan konsumen, terutama dalam alokasi dan penyediaan informasi. Fungsi alokasi dari harga adalah membantu konsumen dalam menentukan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi berdasarkan kemampuan keuangan mereka. Pembeli cenderung membandingkan harga dari berbagai alternatif yang ada, lalu memutuskan alokasi dana yang diinginkan. Peran informasi dari harga adalah memberikan informasi kepada konsumen, seperti kualitas produk. Umumnya, konsumen memiliki persepsi bahwa harga yang tinggi mencerminkan kualitas yang baik. Tingkat kepuasan konsumen juga memiliki dampak langsung terhadap persepsi harga, di mana kepuasan yang lebih tinggi cenderung menyebabkan persepsi bahwa harga yang diberikan kepada konsumen adalah wajar atau bahkan baik.

Keputusan pembelian dipengaruhi oleh kombinasi kualitas pelayanan yang baik dan harga yang sesuai. Semakin baik pemahaman perusahaan terhadap kebutuhan konsumen terkait kualitas pelayanan dan harga, maka tingkat keputusan pembelian cenderung meningkat. Sebaliknya, jika perusahaan tidak cukup memahami kualitas

pelayanan dan harga yang sesuai dengan harapan konsumen, keputusan pembelian dapat berkurang.

PT. Nusapala Group merupakan perusahaan Alih daya (*Outsourcing*). *Outsourcing* merupakan strategi di mana suatu perusahaan menggunakan tenaga kerja dari pihak ketiga untuk memproduksi atau menjalankan pekerjaan tertentu. Dalam konteks ini, terlibat dua entitas perusahaan, yaitu perusahaan yang bertanggung jawab atas seleksi, pelatihan, dan perekrutan tenaga kerja untuk menghasilkan produk atau jasa tertentu demi kepentingan perusahaan lain. Perusahaan kedua tidak memiliki keterlibatan langsung dengan tenaga kerja yang bekerja untuk mereka; hubungan kerja hanya terjadi antara perusahaan pengguna dan penyedia tenaga kerja. *Outsourcing* dilakukan melalui perusahaan penyedia tenaga kerja yang mengusulkan penempatan tenaga kerja untuk perusahaan yang memerlukannya. Jika perusahaan yang akan menggunakan tenaga kerja setuju, mereka dapat membuat perjanjian tertulis dengan perusahaan penyedia tenaga kerja mengenai hak dan kewajiban masing-masing dalam pelaksanaan konsep *outsourcing* tersebut.

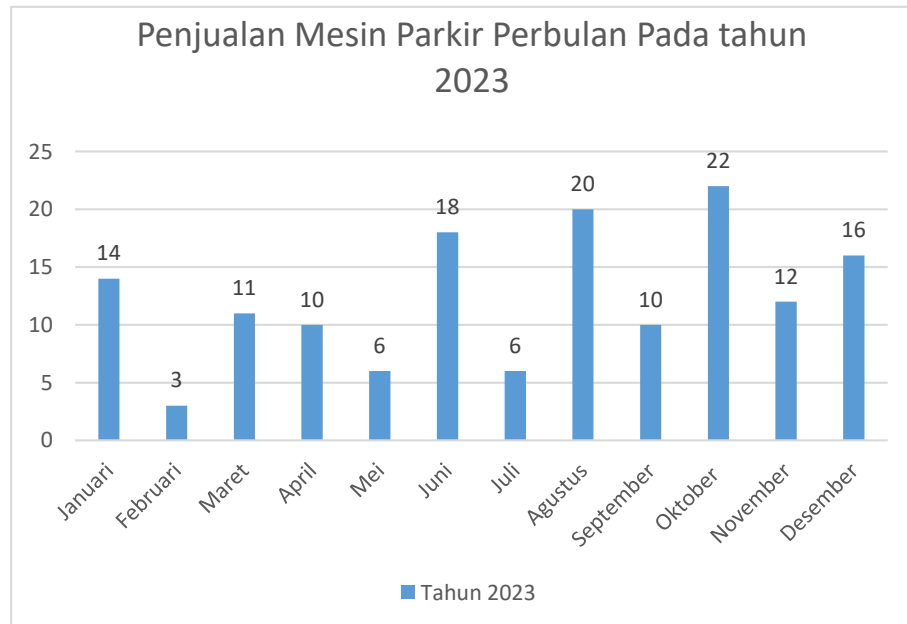
PT. Nusapala Group merupakan perusahaan induk dengan 3 bisnis utama: Penyediaan SDM, Layanan Keamanan, dan Manajemen Parkir yang menaungi:

1. PT. Cipta Nindita Nusapala (Nusapala *Outsourcing*) bergerak di bidang Jasa Tenaga Profesional
2. PT Sentra Kualitas Nusapala dan PT Nusapala Sekuriti Indonesia bergerak di bidang *Outsourcing Security* (Nusapala Sekuriti)
3. PT Nusapala Parkir dan PT Citra Nusapala Parkir bergerak di bidang pengelolaan tempat parkir.

Namun dalam penelitian ini penulis hanya akan berfokus pada PT. Citra Nusapala Parkir agar objek yang diteliti jelas dan terarah.

PT Citra Nusapala Parkir bergerak di bidang pengelolaan tempat parkir. Pengelolaan lahan parkir mempunyai skala dan kompleksitas yang memerlukan operator parkir yang handal baik dalam pengaturan maupun pengoperasian nya agar diperoleh pengelolaan yang efektif dan efisien secara keseluruhan. Selain jasa pengolahan tempat parkir PT. Citra Nusapala Parkir juga menjual produk mesin parkir nya. Untuk menunjang kebutuhan pengelolaan sumber daya manusia dalam bidang parkir. Mesin parkir merupakan fasilitas penunjang pengelolaan tempat parkir yang diperjualkan oleh pihak PT. Citra Nusapala Parkir kepada vendor yang berkerjasama dengan PT. Citra Nusapala Parkir. Produk tersebut di pasarkan melalui *website*.

internet tidak hanya digunakan untuk memperoleh informasi saja, melainkan dapat digunakan sebagai media untuk melakukan bisnis dengan membangun sebuah *website* untuk itu PT. Citra Nusapala Parkir menggunakan *Website* untuk menjual produk serta mempromosikan suatu produk jasa pengolahan tempat parkir dan mesin parkir sebagai tunjangan nya.



Gambar 1.1. Penjualan Mesin Parkir Per bulan nya

Sumber: PT. Citra Nusapala Parkir (2024), hasil penjualan tidak dipublikasikan

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa penjualan mesin parkir PT. Citra Nusapala Parkir tahun 2023 mengalami penjualan yang tidak stabil dalam penjualan dan cenderung mengalami fluktuatif di setiap bulannya. Fluktuatif merupakan gejala yang menunjukkan turun-naiknya harga atau ketidakstabilan penjualan setiap bulannya. Penjualan mesin parkir yang paling banyak terjual di bulan Oktober, namun untuk penjualan paling rendah di bulan februari. Naik turun nya penjualan mesin parkir pada tahun 2023 yang di sebabkan kurang nya minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengelolaan tempat parkir serta membeli mesin parkirnya.

Berikut ini data penjualan mesin parkir pada tahun 2023:

Tabel 1.1. Penjualan Mesin Parkir 1 Tahun Terakhir (2023)

No.	Nama	Tanggal Beli	Kuantitas	Umur Aset Tahun	Lokasi Aset
1.	Barrier gate MX 80 - BB	04/01/2023	1	4	RSH Bekasi Barat
2.	Barrier gate MX 80 - JTN	04/01/2023	1	4	RSH Jatinegara
3.	Barrier Gate MX 80 - PWK	14/06/2023	2	4	RSH Purwokerto

4.	Bariergate MX 80 - GW	17/05/2023	1	4	RSH Grand Wisata
5.	Barreir Gate MX 80+Palang - ARC	11/04/2023	1	4	RSH Arcamanik
6.	Barreir Gate MX 80+Palang - PST	11/04/2023	1	4	RSH Pasteur
7.	Barrier Gate + Palang Barrier Bulat - BB	31/10/2023	1	4	RSH Bekasi Barat
8.	Barrier Gate Entry Lane Mx 80 + Palang Bulat - CWI	29/08/2023	2	4	RSH Ciawi
9.	Barrier Gate Exit Lane Mx 80 + Palang Bulat - CWI	29/08/2023	3	4	RSH Ciawi
10.	Barrier Gate Max 80 - GLX	05/10/2023	1	4	RSH Galaxy
11.	Barrier Gate MX - 80 + Palang Bulat - CLD	07/06/2023	1	4	RSH. CILEDUG
12.	Barrier Gate Mx 80 - BLP	23/11/2023	1	4	RSH Balikpapan
13.	Barrier Gate MX 80 - DM	21/12/2023	2	4	RSH DAAN MOGOT
14.	Barrier Gate MX 80 - DPK	21/12/2023	1	4	RSH DEPOK
15.	Barrier Gate MX 80 - HO	24/03/2023	10	4	Kantor Pusat
16.	Barrier Gate Mx 80 - MKR	29/11/2023	2	4	RSH Mekarsari
17.	Barrier Gate MX 80 - MKS	05/01/2023	1	4	RSH Makassar
18.	Barrier Gate Mx 80 - MKS	23/11/2023	1	4	RSH Makassar
19.	Barrier Gate Mx 80 - MKS	24/03/2023	1	4	RSH Makassar
20.	Barrier Gate Mx 80 - SOL	06/12/2023	1	4	RSH Solo
21.	Barrier Gate Mx 80 - YGY	14/12/2023	1	4	RSH Yogyakarta
22.	Barrier Gate Mx 80 + Palang - ACH	24/10/2023	3	4	RSH. ACEH
23.	Barrier Gate Mx 80 + Palang - TGR	20/04/2023	2	4	RSH Tangerang
24.	Barrier Gate MX 80 + palang Bulat - HO	22/09/2023	5	4	HO
25.	Barrier Gate Mx80 - GW	07/06/2023	1	4	RSH Grand Wisata
26.	Barrier Gate PM1 Max 80 - MKR	14/06/2023	1	4	RSH Mekarsari
27.	Canopy - ARC	11/04/2023	1	4	RSH Arcamanik
28.	Canopy - BGR	08/05/2023	1	4	RSH Bogor
29.	Canopy - JTN	03/03/2023	1	4	RSH Jatinegara
30.	Canopy - MKR	24/03/2023	1	4	RSH Mekarsari
31.	Canopy - MKS	24/03/2023	1	4	RSH Makassar
32.	Canopy - PND	14/02/2023	1	4	RSH Pandanaran
33.	Canopy - PST	11/04/2023	1	4	RSH Pasteur
34.	Canopy - PWK	14/06/2023	2	4	RSH Purwokerto
35.	Canopy (tandem) - BB	07/11/2023	1	4	RSH Bekasi Barat
36.	Canopy IN Mobil - MKR	29/11/2023	1	4	RSH Mekarsari
37.	Canopy IN Motor - MKR	29/11/2023	1	4	RSH Mekarsari
38.	Canopy Keluar Motor Uk.2x2x2,5 Tiang 4in	24/10/2023	1	4	RSH. ACEH

	Rangka 2,5 Tanpa Pasang - ACH				
39.	Canopy Masuk dan Keluar Mobil Sungle Uk. 3x3x3,5 Tiang 4in Rangka 2,5 Tanpa Pasang - ACH	24/10/2023	2	4	RSH. ACEH
40.	Canopy out Mobil - MKR	29/11/2023	1	4	RSH Mekarsari
41.	Canopy out Motor - MKR	29/11/2023	1	4	RSH Mekarsari
42.	Canopy PK Mobil - BM	29/08/2023	1	4	RSH Banyumanik
43.	Canopy PK Mobil - TGR	29/08/2023	1	4	RSH Tangerang
44.	Canopy PK Mobil 4 Inch - BB	26/07/2023	2	4	RSH Bekasi Barat
45.	Canopy PK Motor - GW	29/11/2023	1	4	RSH Grand Wisata
46.	Canopy PK Motor (penambahan) - DM	16/01/2023	1	4	RSH DAAN MOGOT
47.	Canopy PK PM Mobil Tandem uk.6x4,5 - CTRM	18/10/2023	1	4	RS PANTI WILASA CITARUM
48.	Canopy PK PM Mobil uk.3x3,5 - CTRM	18/10/2023	1	4	RS PANTI WILASA CITARUM
49.	Canopy PK PM Motor Tandem uk.4x4 - CTRM	18/10/2023	1	4	RS PANTI WILASA CITARUM
50.	Canopy PM - BM	29/08/2023	2	4	RSH Banyumanik
51.	Canopy Pos Keluar Uk.4x10m - CWI	19/09/2023	1	4	RSH Ciawi
52.	Canopy Pos Masuk Uk.4x7m - CWI	19/09/2023	1	4	RSH Ciawi
53.	Canopy Tandem - BB	21/12/2023	1	4	RSH Bekasi Barat
54.	Canopy Tandem Uk.4x5 - DPK	21/12/2023	1	4	RSH DEPOK
55.	Canopy tendem - BB	26/07/2023	1	4	RSH Bekasi Barat
56.	Canopy Tiang 4 Inch - BB	05/06/2023	2	4	RSH Bekasi Barat
57.	Casing Dispenser Tiket Pos Masuk - SMN	24/05/2023	1	4	RSH Samarinda
58.	Cassing Dispenser Manless - GW	29/08/2023	1	4	RSH Grand Wisata
59.	Dispanser Manles PK - MKR	29/11/2023	1	4	RSH Mekarsari
60.	Dispanser Manles PM - MKR	29/11/2023	1	4	RSH Mekarsari
61.	Dispenser Mainles PK (Desain Terbaru) - HO	27/06/2023	10	4	HO - UTAMA
62.	Dispenser Mainles PK (design Terbaru ke 2) - HO	22/09/2023	3	4	HO
63.	Dispenser Mainles PM (design Terbaru ke 2) - HO	22/09/2023	2	4	HO
64.	Dispenser Mainless PK - PKL	18/10/2023	1	4	RSH PEKALONGAN
65.	Dispenser Mainless PK - PLB	05/12/2023	1	4	RSH Palembang

66.	Dispenser Mainless PK - PWK	18/10/2023	1	4	RSH Purwokerto
67.	Dispenser Mainless PK - SOL	18/10/2023	1	4	RSH Solo
68.	Dispenser Mainless PK (Desain terbaru ke 2) - DPK	29/08/2023	2	4	RSH DEPOK
69.	Dispenser Mainless PK (Desain terbaru ke 2) - HO	25/08/2023	6	4	HO - UTAMA
70.	Dispenser Mainless PK (design Terbaru) - ARC	11/04/2023	1	4	RSH Arcamanik
71.	Dispenser Mainless PK (design Terbaru) - PST	11/04/2023	1	4	RSH Pasteur
72.	Dispenser Mainless PK Desain Terbaru Ke 2 - ACH	24/10/2023	1	4	RSH. ACEH
73.	Dispenser Mainless PM (Desain terbaru ke 2) - DPK	29/08/2023	3	4	RSH DEPOK
74.	Dispenser Mainless PM (Desain terbaru ke 2) - HO	25/08/2023	23	4	HO - UTAMA
75.	Dispenser Mainless PM (Desain Terbaru ke-2) - TSM	05/10/2023	1	4	RSH. TASIKMALAY A
76.	Dispenser Mainless PM 1 - CGV	21/12/2023	1	4	CGV PADANG
77.	Dispenser Mainless PM Desain Terbaru Ke 2 - ACH	24/10/2023	1	4	RSH. ACEH
78.	Dispenser Mainless Tiket PK - MKS	23/11/2023	1	4	RSH Makassar
79.	Dispenser mainless Tiket PM (Desain Ke 2) - HO	17/07/2023	1	4	RSH KEMAYORAN
80.	Dispenser mainless Tiket PM (Desain Ke 2) - KMY	17/07/2023	4	4	RSH KEMAYORAN
81.	Dispenser Manless PM - PWK	14/06/2023	1	4	RSH Purwokerto
82.	Dispenser Tiker Manless (termasuk tombol print tiket & tombol bantuan) - BB	04/01/2023	1	4	RSH Bekasi Barat
83.	Dispenser Tiker Manless (termasuk tombol print tiket & tombol bantuan) - JTN	04/01/2023	1	4	RSH Jatinegara
84.	Dispenser Tiket - HO	24/03/2023	5	4	Kantor Pusat
85.	Dispenser Tiket Mainless - PND	14/02/2023	1	4	RSH Pandanaran
86.	Dispenser Tiket Mainless PK (Desain Terbaru) - CWI	29/08/2023	2	4	RSH Ciawi
87.	Dispenser Tiket Mainless PM (Desain terbaru ke 2) - CWI	29/08/2023	2	4	RSH Ciawi
88.	Dispenser tulainless Tiket PM (Desain Ke 2) - HO	11/08/2023	10	4	HO - UTAMA
89.	Palang - MKR	05/06/2023	1	4	RSH Mekarsari
90.	Palang Bulat - MDN	31/10/2023	2	4	RSH Medan
91.	Palang Bulat - BLP	26/07/2023	1	4	RSH Balikpapan
92.	Palang Bulat - BLP	29/08/2023	1	4	RSH Balikpapan
93.	Palang Bulat - GW	05/12/2023	1	4	RSH Grand Wisata
94.	Palang Bulat - GW	18/07/2023	2	4	RSH Grand Wisata
95.	Palang Busa - BTG	07/08/2023	1	4	RSH Bitung

96.	Palang Busa - CGV	13/04/2023	2	4	CGV PADANG
97.	Palang Busa - GLX	08/05/2023	2	4	RSH Galaxy
98.	Palang Busa - MDN	19/06/2023	2	4	RSH Medan
99.	Palang Busa - SMN	05/06/2023	2	4	RSH Samarinda
100.	Palang Busa - SRP	07/08/2023	1	4	RSH Serpong
101.	Palang Busa - TGR	04/01/2023	2	4	RSH Tangerang
102.	Palang Busa Pintu Masuk Parkir - YGY	05/06/2023	2	4	RSH Yogyakarta
103.	Palang Parkir Bulat Arm Gate 3 M - LMP	23/08/2023	1	4	RSH. LAMPUNG
104.	Palang Pintu Masuk - BB	24/10/2023	3	4	RSH Bekasi Barat
105.	Pos Knockdown - ACH	24/10/2023	1	4	RSH. ACEH
106.	Pos Knockdown - PWK	14/06/2023	1	4	RSH Purwokerto
107.	Pos Knockdown Motor - CWI	29/08/2023	1	4	RSH Ciawi
108.	Single Board Computer /SBC - PM/PK - PWK	07/06/2023	2	4	RSH Purwokerto
109.	Single Board Computer/SBC - BB	09/06/2023	1	4	RSH Bekasi Barat
110.	Single Board Computer/SBC - BB	17/05/2023	1	4	RSH Bekasi Barat
111.	Single Board Computer/SBC - BLP	30/06/2023	1	4	RSH Balikpapan
112.	Single Board Computer/SBC - CWI	06/09/2023	4	4	RSH Ciawi
113.	Single Board Computer/SBC - DM	10/08/2023	1	4	RSH DAAN MOGOT
114.	Single Board Computer/SBC - DPK	13/09/2023	2	4	RSH DEPOK
115.	Single Board Computer/SBC - HO	13/09/2023	6	4	HO - UTAMA
116.	Single Board Computer/SBC - HO	17/05/2023	2	4	Kantor Pusat
117.	Single Board Computer/SBC – Pintu Keluar - JKB	19/12/2023	1	4	RSH Jakabaring
118.	Single Board Computer/SBC – PK - KMY	19/12/2023	3	4	RSH KEMAYORAN
119.	Single Board Computer/SBC – PK Including interface - Standard fitures for parking application - CBT	06/12/2023	1	4	RSH. CIBITUNG
120.	Single Board Computer/SBC – PK Including interface - Standard fitures for parking application - KMY	06/12/2023	1	4	RSH KEMAYORAN
121.	Single Board Computer/SBC – PK Including interface - Standard fitures for parking application - MKR	06/12/2023	2	4	RSH Mekarsari
122.	Single Board Computer/SBC – PK Including interface - Standard fitures for parking application - PDG	06/12/2023	2	4	RSH Padang
123.	Single Board Computer/SBC – PM - BB	20/01/2023	2	4	RSH Bekasi Barat

124.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - ARC	27/03/2023	1	4	RSH Arcamanik
125.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - BB	18/01/2023	3	4	RSH Bekasi Barat
126.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - BM	16/10/2023	2	4	RSH Banyumanik
127.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - DM	17/10/2023	1	4	RSH DAAN MOGOT
128.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - DPK	18/01/2023	1	4	RSH DEPOK
129.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - HO	30/06/2023	10	4	HO - UTAMA
130.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - JKB	19/12/2023	1	4	RSH Jakabaring
131.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - JTN	18/01/2023	1	4	RSH Jatinegara
132.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - KMY	06/04/2023	1	4	RSH KEMAYORAN
133.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - KMY	07/03/2023	2	4	RSH KEMAYORAN
134.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - KMY	18/01/2023	1	4	RSH KEMAYORAN
135.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - KND	10/03/2023	1	4	RSH Kendari
136.	Single Board Computer/SBC – PM/PK PKL	16/10/2023	2	4	RSH. PEKALONGAN
137.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - PLB	16/10/2023	1	4	RSH Palembang
138.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - PND	13/02/2023	1	4	RSH Pandanaran
139.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - PST	27/03/2023	1	4	RSH Pasteur
140.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - PWK	16/10/2023	1	4	RSH Purwokerto
141.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - SKB	10/03/2023	1	4	RSH Sukabumi
142.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - SRP	25/08/2023	1	4	RSH Serpong
143.	Single Board Computer/SBC – PM/PK - WNG	06/04/2023	1	4	RSH. WONOGIRI
144.	Single Board Computer/SBC - TGR	09/06/2023	1	4	RSH Tangerang
145.	Single Board Computer/SBC (box) - CWI	06/09/2023	1	4	RSH Ciawi
146.	Single Board Computer/SBC- PM/PK - HO	20/09/2023	5	4	HO
147.	Vld - BB	04/01/2023	2	4	RSH Bekasi Barat
148.	Vld - JTN	04/01/2023	2	4	RSH Jatinegara

Keterangan Warna:

1. Januari	4. April	7. Juli	10. Oktober
2. Februari	5. Mei	8. Agustus	11. November
3. Maret	6. Juni	9. September	12. Desember

Sumber: PT. Citra Nusapala Parkir (2024), hasil penjualan tidak dipublikasikan

Menurut data 1 tahun terakhir penjualan mesin parkir di PT. Citra Nusapala Parkir pada tahun 2023 terjual 148 mesin parkir. Dari data di atas banyak varian mesin parkir yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, umur asset semua mesin parkir adalah 4 tahun. Harga mesin parkir yang terjangkau sehingga memudahkan pelanggan akan pemenuhan kebutuhan. Serta pelayanan PT. Citra Nusapala Parkir mencakup semua keistimewaan dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga membuat konsumen lebih tertarik membeli mesin parkir tersebut. Terkait pelayanan dan harga atas pembelian mesin parkir, suatu fenomena menarik untuk diteliti adalah sejauh mana pelayanan dan harga yang ditetapkan dalam memutuskan pembelian.

Berdasarkan paparan di atas dan fenomena yang terjadi pada PT. Citra Nusapala Parkir, membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Parkir di PT. Citra Nusapala Parkir”**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, penulis dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kendala mesin parkir yang kurang sensitif sehingga terjadinya kemalingan motor di salah satu perusahaan yang berkerjasama dengan PT. Citra Nusapala Parkir.
2. Ketidakpastian harga sehingga penjualan mesin parkir tidak stabil selama 1 tahun terakhir.
3. Keterbatasan pelayanan offline menyebabkan konsumen merasa ragu untuk membeli mesin parkir karena mereka tidak dapat melihat langsung unit mesin parkir tersebut.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di PT. Citra Nusapala Parkir menunjukkan bahwa Semakin baik pemahaman perusahaan terhadap kebutuhan konsumen terkait kualitas pelayanan dan harga, maka tingkat keputusan pembelian cenderung meningkat. Sebaliknya, jika perusahaan tidak memahami kualitas pelayanan dan harga yang diharapkan oleh konsumen, keputusan pembelian bisa menurun. Guna mencegah mengembanya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Diharapkan agar pemecahan masalah menjadi lebih fokus. Oleh karena itu,

penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian di PT. Citra Nusapala Parkir.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mesin parkir di PT. Citra Nusapala Parkir?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mesin parkir di PT. Citra Nusapala Parkir?
3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mesin parkir di PT. Citra Nusapala Parkir?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mesin parkir di PT. Citra Nusapala Parkir.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mesin parkir di PT. Citra Nusapala Parkir.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mesin parkir di PT. Citra Nusapala Parkir.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Membantu dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terutama pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga dan keputusan pembelian
2. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

3. Dapat digunakan sebagai masukan tentang kualitas pelayanan dan harga suatu produk dan jasa.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini