

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis mobil Suzuki di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok bisa meningkatkan daya saing diantara pelaku bisnis menuntut para pelaku bisnis untuk meningkatkan dalam strategi bersaingnya. Bisnis sekarang ini lebih sulit untuk menghadapi banyak tantangan karena semakin banyak pesaing serta keinginan konsumen yang terus meningkat. Salah satu bisnis yang saat ini telah menunjukkan kearah yang lebih baik adalah bisnis mobil Suzuki.

Terjadinya pengaruh harga mobil Suzuki di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok terlalu bagus dibanding perusahaan lain, karena dari segi produksinya sangat bagus. Harga yang diberikan para penjual mobil memiliki tingkatan yang berbeda sesuai dengan kualitas produk, sehingga konsumen berminat membeli produk dari PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok.

PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok melakukan promosi 10 kali setiap tahun di dalam bentuk browser dan diminati oleh banyak konsumen. PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok banyak diminati oleh konsumen sekarang dan bisa dilihat perusahaan produknya yang sama, mereka melakukan promosi lebih perusahaan PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok sehingga perlu dilakukan promosi lebih untuk menarik konsumen. Untuk mempromosi yang perlu diperhatikan, akan tetapi dalam hal ini tidak semua perusahaan menyadari pentingnya promosi. Dalam melakukan promosi sangat bagus, agar setiap tenaga penjual maupun perusahaan itu sendiri dapat menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan penjualan. PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok harus lebih meningkatkan strategi pemasaran melalui Promosi karena promosi merupakan cara bagaimana memperkenalkan produk kepada pelanggan dan calon pelanggan melalui periklanan, penjualan perorangan, promosi penjualan dan pemasaran langsung.

Kualitas pelayanan sangat bagus di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok, sangat penting sesuai dengan harapan konsumen dari segi kualitas produk *customer* merasa puas, maka *customer* yang tergolong baik menjadi sebuah nilai yang menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan jika perusahaan mendapatkan nilai positif di konsumen, maka konsumen akan memberikan respon yang baik, dan mungkin saja akan menjadi pelanggan yang tetap bahkan bisa mem... berulang kali. Dengan demikian, sangat penting

untuk memberikan perhatian, lebih pada kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Berbagai macam pelayanannya yang diberikan seperti keramahan, keluhan konsumen segera ditindak lanjuti. Dalam hal ini konsumen semakin teliti untuk menilai tentang bagaimana kualitas pelayanan yang baik. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas pelayanan. Strategi untuk dapat mempertahankan pelanggan adalah dengan menyediakan jasa yang berkualitas, agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Loyalitas untuk menimbulkan loyalitas pelanggan perusahaan PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok memberikan loyal. Untuk menarik konsumen agar tetap loyal terhadap perusahaan mobil. Beberapa pesaing melakukan strategi agar perusahaan ini menjadi saingan untuk menarik konsumen. Menjaga dan mempertahankan loyalitas pelanggan bukan pekerjaan yang mudah, agar bisa mempertahankan sikap loyalitas perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pelanggan.

PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok. Juga melakukan semua strategi yang secara umum sudah digariskan oleh kantor pusat tersebut. Namun demikian hasilnya masih belum terlalu banyak dirasakan dimana tingkat penjualan yang ada masih belum menunjukkan peningkatan secara signifikan sesuai dengan yang di harapkan.

Tabel 1.1. Data Penjualan Tahun 2022 (Dalam persentase)

No	Bulanan	Pencapaian
1	Januari	30
2	Februari	30
3	Maret	30
4	April	30
5	Mei	30
6	Juni	30
7	Juli	30
8	Agustus	30
9	September	30
10	Oktober	30
11	November	30
12	Desember	30
	Jumlah	360

Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Harga yang ditetapkan oleh perusahaan cenderung masih lebih mahal jika dibandingkan dengan harga yang berlaku dipesaing lainnya.
2. Masih banyaknya komplain yang dilakukan oleh pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok.
3. Masih adanya pelanggan yang mengeluh dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan yang didapatkannya masih kurang.
4. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh manajemen PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah untuk menyederhanakan masalah agar nantinya mengarah pada tujuan yang akan dicapai maka penelitian batasan masalah. Susunan dengan latar belakang permasalahan, maka ditetapkan sebagai tempat penelitian ini hanya pada pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok.

## **1.4 Perumusan Masalah**

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

1. Apakah secara simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok?
3. Apakah secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok?
4. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok?
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok?
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok?
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok?

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dibidang manajemen pemasaran.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen.
3. Dapat digunakan sebagai masukan oleh para pelaku bisnis khususnya yang berhubungan dengan servis mobil maupun oleh PT Sejahtera Armada Trada Cabang Margonda Depok.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

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

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan 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 berisikan tentang gambaran obyek 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 obyek penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

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