

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Menurut Mabel Polri, pada tanggal 1 Januari 2018 jumlah kendaraan bermotor di Indonesia sebanyak 111,571,239 unit yang terdiri dari mobil penumpang, mobil bus, mobil barang, dan sepeda motor. Sepeda motor merupakan kendaraan bermotor terbanyak dibandingkan kendaraan bermotor lainnya dengan tingkat perkembangan sebesar 82%. Jumlah sepeda motor terbanyak ada di Jawa Timur yaitu sebanyak 17,115,854 unit dan jumlah mobil terbanyak ada di Jakarta yaitu sebanyak 2,944,735 unit. Pulau Jawa memiliki populasi kendaraan bermotor tertinggi di seluruh Indonesia yang hampir mencapai 72% dari jumlah seluruh mobil di Indonesia dan 62% dari jumlah sepeda motor di Indonesia. Sedangkan provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak adalah Provinsi Jawa Timur, dengan jumlah kendaraan bermotor sebanyak 19,382,263 unit dan jumlah terbanyak adalah sepeda motor. Jika kita melihat ke lingkup yang lebih kecil lagi yaitu kabupaten, kita bisa mengambil salah satu Kabupaten yaitu Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo memiliki jumlah kendaraan bermotor terutama roda dua dan mobil terbanyak ketiga setelah Surabaya dan Malang yaitu masing-masing sebanyak 1.302.564 unit dan 198.234 unit.

Semakin banyaknya jumlah pengguna kendaraan bermotor di Indonesia, secara tidak langsung konsumen juga membutuhkan sarana dan prasana untuk menjaga kondisi kendaraan tetap prima agar layak pakai, nyaman, dan hemat BBM. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat terutama pada penyedia jasa pompa ban nitrogen yang saling bersaing untuk mendapatkan konsumen. Oleh karena itu, penyedia jasa pompa ban nitrogen saat ini lebih meningkatkan tujuan perusahaan yang lebih baik yakni bagaimana cara menumbuhkan konsumen yang puas atas jasa yang diberikan agar konsumen menjadi loyal.

Akan tetapi untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan bukanlah hal yang mudah dibentuk, karena penyedia jasa pompa ban nitrogen harus lebih dahulu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal, lokasi yang strategis dan harga yang terjangkau kepada pelanggan. Loyalitas pelanggan bisa dibentuk apabila pelanggan merasa puas dengan tingkat layanan yang diterima serta pelanggan cenderung untuk memilih produk atau jasa yang memiliki kelebihan namun dengan harga yang relatif murah.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipikirkan oleh pelanggan yang berasal dari apa yang dirasakan dalam benak pelanggan dari jasa yang mereka rasakan. Umumnya, pelanggan akan memilih penyedia jasa lain yang lebih mampu memenuhi kebutuhan serta dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, salah satu cara perusahaan untuk dapat unggul dalam bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten.

Harga merupakan jumlah dari nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat-manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga merupakan salah satu hal yang paling penting yang diperhatikan oleh konsumen. Selain itu, manajer juga perlu benar-benar menyadari peran harga dalam pembentukan sikap konsumen. Dalam situasi tertentu, konsumen sangat sensitif terhadap harga, sehingga harga yang relatif tinggi dibanding para pesaingnya dapat mengeliminasi produk dari pertimbangan konsumen.

Selain kualitas pelayanan dan harga, lokasi yang strategis juga merupakan salah satu faktor penting agar pelanggan loyal terhadap produk atau jasa kita. Lokasi merupakan tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor yang krusial dalam berhasil atau tidaknya sebuah usaha.

Konsep loyalitas pelanggan berlaku juga pada merk, jasa, organisasi (toko, pemasok, jasa, klub olahraga), kategori produk (misalnya rokok) dan aktivitas (misalnya berenang dan bermain sepak bola). Dengan kata lain, loyalitas merk dapat ditinjau dari merk apa yang dibeli konsumen dan bagaimana perasaan atau sikap konsumen terhadap merk tertentu.

Berdasarkan pemaparan diatas maka muncul keinginan untuk melakukan penelitian pada pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen yang terletak di beberapa SPBU di Kecamatan Sidoarjo. Karena Sidoarjo merupakan kota kecil yang berkembang sangat pesat dengan persaingan yang sangat ketat, sehingga perlu dilakukan penelitian mendalam mengenai sektor bisnis yang

merupakan kebutuhan banyak orang, yaitu pompa ban nitrogen. Mengingat sudah banyaknya pengguna kendaraan bermotor yang beralih dari pompa ban oksigen ke pompa ban nitrogen yang dibuktikan dengan menjamurnya outlet pompa ban nitrogen di SPBU dan tingginya omset yang didapat oleh outlet pompa ban nitrogen yang ada di SPBU Kecamatan Sidoarjo. Sehingga timbul ide mengenai penelitian ini dengan judul, **“Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU Sidoarjo Kota”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo ?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo ?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

- pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga layanan terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo.
  3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo.
  4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pompa ban nitrogen di SPBU yang terletak di Kecamatan Sidoarjo.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan serta teori terutama ilmu pemasaran mengenai pengaruh harga, kualitas layanan, lokasi, dan loyalitas pelanggan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1.4.2.1 Bagi perusahaan pompa ban nitrogen**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pengambilan keputusan perusahaan untuk menentukan harga, kualitas layanan, dan lokasi yang tepat agar konsumen menjadi loyal.

#### **1.4.2.2 Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa merupakan salah satu bentuk kepedulian universitas dalam usaha membantu, memajukan serta mendorong perusahaan dalam upaya peningkatan daya saing perusahaan dimasa depan.

#### **1.4.2.3 Bagi mahasiswa peneliti.**

Penelitian yang dilakukan dapat menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan serta pemecahan masalah dari permasalahan yang ada dalam dunia usaha. Selain itu, sebagai calon sarjana yang akan terjun ke masyarakat, mahasiswa mempunyai kompetensi yang mampu memberikan solusi dari berbagai masalah yang sesuai dengan bidangnya.