

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebagian besar bisnis dunia saat ini dilaksanakan dengan tidak meninggalkan bahan bakar minyak. Terlebih lagi untuk industri manufaktur. SPBU atau Stasiun Bahan Bakar Umum merupakan tempat bagi para pihak yang membutuhkan bahan bakar untuk kegiatan bisnis ataupun menunjang aktivitasnya dalam bekerja. SPBU menyediakan bahan bakar dan pelumas dari berbagai produsen dalam maupun luar negeri. Pemakaian produk SPBU yang menyebar luas mempunyai dampak dramatis pada pembeli dan pemasar (pengelola SPBU).

Bahan bakar minyak adalah sumber daya terpenting yang dibutuhkan untuk setiap negara dalam menjalankan roda perekonomian dan kebutuhan rumah tangga. Program SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung merupakan proyek percontohan yang diunggulkan pada kompetisi bisnis hilir migas yang semakin kompetitif maka diperlukan pelayanan dengan fokus memberikan kenyamanan dan pelayanan kepada pelanggan agar dapat memiliki keunggulan bersaing.

Salah satu SPBU yang berada di kota Bandung yaitu SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung yang cukup dikenal oleh Sebagian orang. SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung menjual beragam produk BBM salah satunya yaitu BBM subsidi Peralite.

Peroses pengambilan keputusan pembelian pada setiap orang pada dasarnya sama, namun peroses pengambilan keputusan pada setiap orang akan diwarnai oleh

ciri keperibadian, usia, pendapatan dan gaya hidupnya. Keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian. Istilah keputusan pembelian dapat diartikan sebagai perilaku konsumen yang bertujuan untuk menentukan proses pengembangan keputusan dalam membeli suatu barang dan jasa yang ditawarkan tersebut. Sebagai tindakan pengambilan keputusan yang meliputi keputusan tentang jenis dan manfaat produk, keputusan tentang bentuk produk, keputusan tentang merek, keputusan tentang jumlah produk, keputusan tentang penjualannya, dan keputusan tentang waktu pembelian serta cara pembayarannya. Untuk melakukan pembelian berdasarkan kebutuhan dan keinginan dengan kualitas produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan suatu hal yang penting, pengalaman konsumen saat melakukan proses pembelian akan menentukan konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang bisnis, kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi suatu hal yang penting. Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan pembelian konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui

harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pertimbangan pelayanan berkaitan dengan kualitas yang pantas sehingga dapat memuaskan keputusan pembelian konsumen berkunjung dan sesuai dengan kualitas lainnya, namun tidak menimbulkan kerugian terhadap perusahaan.

Kualitas Layanan yang unggul dan bermutu akan memberikan dampak yang lebih baik bagi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian ulang, dari hasil wawancara kepada pihak manajemen SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung dan observasi penulis yang di dapatkan pada hasil kuesioner konsumen SPBU 34.40128 masih banyak yang berpendapat bahwa perilaku karyawan terhadap konsumen masih kurang baik dalam melayani konsumen. Oleh sebab itu konsumen kurang puas dan mengeluhkan kualitas layanan yang diberikan SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.

SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung menjual produk BBM jenis pertalite dengan stok tiap harinya sangat cukup, namun SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung ini mengalami kesulitan dalam mempertahankan kualitas produknya, hasil observasi penulis yang di dapatkan hasil bahwa konsumen mengeluhkan bahwa BBM subsidi jenis pertalite ini mengalami penyusutan meskipun kendaraan tersebut tidak di gunakan, sehingga konsumen banyak yang mengeluh atas kualitas produk yang dihasilkan. Konsumen cenderung tertarik pada kualitas produk yang bagus, sehingga dapat menerangkan komposisi secara lengkap dari produk. Kualitas produk tersebut dapat mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen dalam

keputusan pembelian. (Amrullah,Pamasang S Siburian,Saida Zainurossalmia ZA,2018).

Pada tahun 2019 total kendaraan bermotor yang berkunjung atau melakukan pengisian BBM di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung sebanyak 3.128 unit. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung meningkat menjadi 3.789 unit. Berdasarkan data tersebut menjelaskan bahwa masyarakat Kota Bandung memiliki tingkat mobilitas tinggi untuk beraktivitas. Kendaraan bermotor tersebut membutuhkan bahan bakar yang berkualitas. Pertamina selaku perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan bahan bakar untuk kendaraan bermotor masyarakat Indonesia.

SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung telah memiliki sertifikasi “Pasti Pas” dari Pertamina yang menjamin memberi pelayanan terbaik seperti jaminan kuantitas bahan bakar yang dibeli oleh pelanggan dan diawasi oleh tim independent.

Di samping SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung sudah memiliki sertifikasi “Pasti Pass” dan menjamin pelayanan terbaik, tetapi, SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung tidak luput dari banyak komplain dan keluhan dari setiap pelanggan yang mengisi BBM di tempat tersebut. Berikut jumlah tabel data penjualan BBM SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung periode September 2022- Februari 2023:

**Tabel 1. 1**  
**Data Penjualan BBM Jenis Pertalite**  
**Periode November 2022- April 2023**

<b>Bulan</b>	<b>Total Penjualan</b>	<b>Perbulan</b>	<b>Perkembangan</b>
Novembe	37.395.000		
Desember	36.225.000	1.170.000	(-3.12%)
Januari	30.345.000	5.880.000	(-16.2%)
Februari	35.345.000	-5.000.000	16.4%
Maret	557.945.250	-522.600.250	148%
April	373.590.250	184.355.000	(-33%)

*Sumber : SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung, 2022-2023*

Data penjualan pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penjualan pada SPBU 34. 40128 Surapati Kota Bandung dari bulan Maret 2022 sampai Februari 2023 mengalami fluktuatif,pada bulan Maret adalah saat menjelang bulan suci Ramadhan ,dimana pada bulan ini penjualan melonjak tinggi,akan tetapi bulan April terjadi penurunan penjualan yang cukup tinggi sebesar 33% hal ini dapat disebabkan perusahaan kurang memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk sehingga konsumen menjadi lebih tertarik dengan pelayanan yang diberikan dan ini berpengaruh pada penjualan di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung. Artinya ,bahwa adanya fluktuatif penjualan naik turun atas keputusan pembeli,hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor tertentu diantaranya adalah kualitas layanan dan kualitas produk.

Hal tersebut di perkuat oleh pendapat dari 25 konsumen SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung mengenai nilai-nilai kualitas layanan dan kualitas produk pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung. Peneliti melakukan survey awal dengan membagikan lembar kuesioner kepada 25 orang konsumen SPBU 34.40128

Surapati Kota Bandung mengenai kualitas layanan dan kualitas produk di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung. Berikut adalah hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung, mengenai variabel kualitas layanan disajikan sebagai berikut :

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Pra Survey Mengenai Kualitas Layanan**

No	Pernyataan	Kategori		Jumlah Responden
		Setuju	Tidak Setuju	
		F ( % )	F ( % )	
<b>Kualitas layanan</b>				
<b>1</b>	Karyawan SPBU 34.40128 Sangat ramah, sabar dan bersikap sopan	40 %	60 %	100%
<b>2</b>	Fasilitas yang nyaman dan tempat pengisian yang luas	36%	64 %	100%
<b>3</b>	Kesigapan karyawan SPBU 34.40128 dalam melayani	28%	72%	100%
	<b>Rata-rata</b>	34.67%	65,33%	100%

Sumber : Manajemen SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung ( Data Primer diolah tahun 2022 )

Berdasarkan hasil pra survey dengan nilai rata-rata 65,33% konsumen menjawab tidak setuju dengan kualitas layanan yang diberikan oleh SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung karena sikap, fasilitas tempat pengisian serta kesigapan karyawan dalam melayani masih belum maksimal, oleh karena itu pihak SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung harus lebih memperhatikan lagi dan lebih di tingkatkan lagi kualitas layanannya.

Berdasarkan hasil pra survey di atas mengenai karyawan SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung sangat ramah, sabar dan bersikap sopan ,menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 60% konsumen menjawab tidak setuju karenapada kenyataannya karyawannya ada saja yang belum sesuai dalam melayani,maka dari itu harus lebih di perhatikan lagi.

Berdasarkan pernyataan mengenai fasilitas yang nyaman dan tempat pengisian yang luas menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 64% konsumen menjawab tidak setuju karena area SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung menyatu dengan travel.

Berdasarkan pernyataan mengenai kesigapan karyawan dalam melayani menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 72% konsumen menjawab tidak setuju atas pernyataan tersebut,hal ini perlunya perusahaan untuk memberikan pelatihan kepada karyawannya agar lebih gesit dalam melayani.

Selain itu,kualitas produk juga menjadi salah satu alasan konsumen untuk memutuskan pembelian.

Menurut Kotler dan Keller dalam Hartono (2018:164),Kualitas Produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

Berikut merupakan hasil pra survey yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada 25 konsumen.

**Tabel 1. 3**  
**Hasil Pra Survey Mengenai Kualitas Produk**

No	Pernyataan	Kategori		Jumlah Responden
		Setuju	Tidak Setuju	
		F ( % )	F ( % )	
<b>Kualitas produk</b>				
1	Kualitas BBM jenis pertalite tahan lama	28%	72 %	100%
2	kualitas BBM pertalite sesuai dengan keinginan konsumen	48%	52%	100%
3	Kualitas BBM pertalite sudah sesuai dengan standar yang diberikan Pertamina	44%	56%	100%
	<b>Rata -rata</b>	40%	60%	100%

Sumber : Manajemen SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung ( Data Primer diolah tahun 2022 )

Berdasarkan hasil pra survey dengan nilai rata-rata yaitu 60% konsumen mengatakan tidak setuju dengan kualitas produk pertalite. Karena ,kualitas produk yang dirasakan belum sesuai dengan yang konsumen inginkan, oleh karena itu pihak SPBU harus bekerja sama dengan Pertamina untuk lebih meningkatkan lagi kualitas produk pertalite.

Berdasarkan hasil pra survey di atas mengenai kualitas tahan lama BBM di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung,menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 72% konsumen menjawab tidak setuju karena kualitas BBM pertalite ini gampang sekali menyusut sehingga pertamina seharusnya memeriksa kembali produk tersebut.



Berdasarkan pernyataan mengenai kualitas BBM sesuai dengan keinginan menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 52% konsumen menjawab tidak setuju mengenai kualitas BBM yang sesuai dengan keinginan konsumen SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.

Berdasarkan pernyataan mengenai kualitas BBM sudah sesuai dengan standar yang diberikan Pertamina menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 56% konsumen menjawab tidak setuju atas pernyataan tersebut,hal ini perlunya perusahaan untuk selalu memperhatikan standar kualitas yang diberikan kepada konsumen.

Dalam proses pengambilan keputusan pembelian setiap orang hakikatnya sama,tetapi proses dalam pengambilan keputusan itu sendiri setiap orang akan berbeda salah satunya diwarnai dengan karakteristik kepribadian,usia,pendapatan juga gaya hidupnya. Dalam penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Widha Emil Luthfia 2019).

Keputusan pembelian adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya yang terdiri dari pengenalan kebutuhan dan keinginan,pencarian informasi,evaluasi terhadap alternatif pembelian,keputusan pembelian,dan tingkah laku setelah pembelian (Swastha dan Handoko,2018:15) Adapun hasil pra survey mengenai keputusan pembelian sebagai berikut :

**Tabel 1. 4**  
**Hasil Pra Survey Keputusan Pembelian**

No	Pernyataan	Kategori		Jumlah Responden
		Setuju	Tidak Setuju	
		F ( % )	F ( % )	
<b>Keputusan pembelian</b>				
1	Melakukan pembelian ulang	48%	52 %	100%
2	Pelayanan yang diberikan tidak pernah mengecewakan konsumen	36%	64%	100%
3	Memberikan informasi kepada teman/keluarga/saudara karena pelayanan yang di berikan baik	48%	52%	100%
	<b>Rata -rata</b>	44%	56%	100%

Sumber : Manajemen SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung ( Data Primer diolah tahun 2022 )

Berdasarkan hasil pra survey dengan nilai rata-rata yaitu 56% konsumen mengatakan tidak setuju dengan keputusan pembelian. Karena ,kualitas pelayanan yang dirasakan belum sesuai dengan yang konsumen inginkan, oleh karena itu pihak SPBU harus lebih bisa meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar konsumen puas dan konsumen akan melakukan pembelian ulang terus menerus di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.

Berdasarkan hasil pra survey di atas mengenai pembelian ulang BBM di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung,menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 52% konsumen menjawab tidak setuju untuk melakukan pembelian

ulang,hal ini di karenakan keputusan pembelian di pengaruhi oleh kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan pernyataan mengenai pelayanan yang di berikan tidak pernah mengecewakan konsumen menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 64% konsumen menjawab tidak setuju mengenai pelayanan yang di berikan oleh SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.

Berdasarkan pernyataan mengenai memberikan informasi kepada teman/keluarga/saudara karena pelayanan yang diberikan baik menunjukkan persentase terbesar yaitu sebesar 56% konsumen menjawab tidak setuju atas pernyataan tersebut,hal ini perlunya perusahaan untuk selalu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan pemantauan yang dilakukan terhadap beberapa hal yang mempengaruhi keputusan oleh konsumen dalam pembelian pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung,diantaranya yaitu konsumen melihat apakah kualitas yang terlihat dari kualitas produk yang di berikan. Kualitas layanan yang baik dengan cara memberikan pelatihan atau menyiapkan *SOP ( Standar Operasional Prosedur)*tentang layanan kepada konsumen sehingga dapat memperoleh konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut peneliti menarik untuk dilakukan suatu penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BBM**

## **SUBSIDI JENIS PERTALITE (STUDI KASUS DI SPBU 34.40128 SURAPATI KOTA BANDUNG”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas ,maka dapat ditarik identifikasi masalah tentang kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian ,yaitu :

1. Kualitas layanan yang di berikan oleh SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung masih kuarng memuaskan bagi konsumen
2. Kesigapan karyawan SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung dalam melayani masih kurang.
3. Kualitas produk yang di tawarkan belum sesuai dengan kualitas yang di dapatkan konsumen
4. Kualitas produk yang di berikan belum sesuai dengan kualitas ketahanan produk
5. Tidak semua konsumen mau melakukan pembelian ulang pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.
6. Tidak semua konsumen mengatakan bahwa Pelayanan yang diberikan SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung tidak pernah mengecewakan konsumen .

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang dimaksud untuk memudahkan didalam penelitian selanjutnya dan juga lebih memudahkan didalam pemecahan masalah. Ruang

lingkup penelitian ini perlu dibatasi agar lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis hanya membatasi penelitian pada kualitas layanan, kualitas produk dan keputusan pembelian. Unit analisisnya adalah SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.
2. Bagaimana kualitas produk pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung .
3. Bagaimana keputusan pembelian pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan.

#### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk ,mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung sampai sejauh mana kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.

2. Mengetahui , mendeskripsikan dan menganalisis kualitas produk pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung .
3. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis keputusan pembelian pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung.
4. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan.

## **1.6 Manfaat Peneliti**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

### **1.6.2 Manfaat Praktik atau Empiris**

Diharapkan peneliti memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1. Bagi Peneliti**

Dengan penelitian ini,peneliti mendapatkan wawasan dan pengetahuan yang lebih mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

#### **2. Bagi Perusahaan / Organisasi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan atau pembisnis agar mengetahui bagaimana Pengaruh

Kualitas layanan dan kualitas produk terhadap Keputusan pembelian. Sehingga pihak Perusahaan atau pembisnis dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk merumuskan dan menetapkan strategi pemasaran yang akan datang agar pelanggan tetap puas.

### **3. Bagi peneliti selanjutnya**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

## **1.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu bertempat di SPBU 34.40128 Surapati, Jl.Surapati No.119, Sukaluyu, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40123.

### **1.7.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan. Dimulai pada bulan September 2022 hingga bulan Februari 2023.

**Tabel 1. 5**  
**Waktu Penelitian**

No	Keterangan	Desember 2022	Januari 2023	Februari 2023	Maret 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023
1	Pengajuan Judul								
2	Pengumpulan Data								
3	Pengolahan Data								
4	Penyusunan skripsi								
5	Pengajuan dan siding UP								
6	Revisi data								
7	Revisi pengolahan data								
8	Revisi penyusunan skripsi								
9	Pengajuan siding akhir								

Sumber : Diolah oleh peneliti