



BAB I

PENDAHULUAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta dimiliki IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

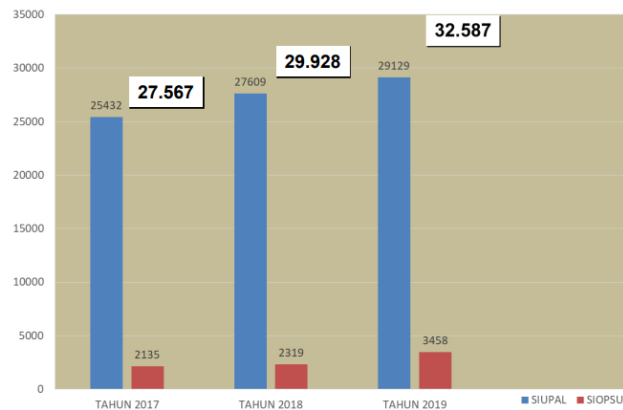
A. Latar Belakang Masalah

Indonesia ialah Negara Maritim dinamakan Negara Kepulauan yang dikelilingi oleh lautan dan terdiri atas puluhan ribu pulau, untuk menghubungkan dan pemenuhan kebutuhan atas pulau-pulau tersebut dibutuhkan suatu moda transportasi yang dapat mengantarkan penumpang maupun muatan dari satu pulau ke pulau lainnya. Kapal laut sebagai salah satu moda transportasi paling efisien, karena dapat mengangkut muatan maupun penumpang dalam jumlah banyak tentunya sangat berpengaruh terhadap kegiatan transportasi di Indonesia.

Di lingkup internasional kapal laut mempunyai peranan penting dalam kegiatan perdagangan internasional. Kapal laut sebagai moda transportasi mampu menjalankan kegiatan ekspor – impor untuk menunjang pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Indonesia sendiri memiliki banyak perusahaan pelayaran yang telah berdiri cukup lama. Tidak sedikit juga perusahaan pelayaran yang baru berdiri dan memiliki banyak jenis kapal yang beroperasi di lingkup domestik maupun internasional.

Gambar 1.1

Perkembangan Armada Laut Nasional Tahun 2017 – 2019



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, tetapi bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Polla et al. (2018) yang menyatakan

bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Menurut Naufal dan Magnadi dalam Minarti (2020) kualitas layanan adalah berbagai pelayanan yang perusahaan berikan kepada konsumennya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan agar dapat memenuhi harapan konsumen sehingga mampu bertahan serta dijadikan pilihan konsumen.

Salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah harga.

Harga akan menjadi pertimbangan yang cukup penting bagi konsumen ketika akan memutuskan pembelian, sebab konsumen akan membandingkan harga dari beberapa pilihan alternatif yang tersedia, kemudian mengevaluasi apakah harga tersebut sudah sesuai dengan kualitas dan manfaat dari produk yang diterima setelah mereka melakukan pembelian.

Menurut Kotler dan Armstrong (2018:308), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau layanan, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau layanan.

Berdasarkan dari data yang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan apakah kualitas layanan dan harga dapat mempengaruhi minat pembelian.

Oleh karena itu penelitian ini memiliki judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian BBM Kapal di PT Semesta Lautan Energi”.



B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi?
2. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi ?
4. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi?
5. Bagaimana kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi?

C. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini terarah, maka dibatasi pada permasalahan :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi ?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi?

D. Batasan Penelitian

1. Objek penelitian ini adalah kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi.
2. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli BBM untuk kapal di PT. Semesta Lautan Energi.
3. Wilayah penelitian dalam penelitian ini dilakukan di Indonesia.
4. Periode penelitian dimulai dari tahun 2017 - 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Rumusan Masalah

Dari batasan permasalahan tersebut, didapat rumusan permasalahan: “Apakah kualitas layanan, dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi?”.

F. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian BBM kapal di PT Semesta Lautan Energi

G. Manfaat Penelitian

Bagi Perusahaan :

1. Dijadikan sebagai gambaran penerapan strategi pemasaran guna mendapatkan konsumen baru maupun mempertahankan konsumen lama.
2. Dijadikan sebagai referensi perusahaan dalam meninjau besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen PT Semesta Lautan Energi.
3. Mendapat saran dari apa yang diinginkan konsumen BBM kapal.

Bagi Pembaca :

1. Dijadikan referensi pembaca yang akan meninjau penelitian ini.
2. Dijadikan referensi memperkaya informasi mengenai aspek yang dijadikan pertimbangan pembelian BBM kapal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.