

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir ini telah terjadi perubahan dalam lingkungan bisnis seperti adanya pengembangan teknologi, persaingan global, dan konsumen yang pandai. Perubahan-perubahan tersebut telah menimbulkan lingkungan persaingan yang kuat dan bagi pesaing tidak terlalu sulit untuk mengetahui, meniru dan menyusun cara-cara untuk memenangkan persaingan dikarenakan konsumen sekarang ini sudah semakin kritis dalam menentukan produk yang akan dibelinya.

PT. Bintang Saudara Semesta Jaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan alat dan bahan kedokteran gigi. PT. Bintang Saudara Semesta Jaya belakangan ini memberikan pelayanan yang kurang baik bagi konsumen sehingga total penjualan semakin turun setiap harinya. Pelayanan yang dimaksud seperti kurang ramahnya karyawan terhadap konsumen, seringnya terjadi kesalahan dalam memberikan barang pesanan konsumen, kurangnya respon dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, dan sebagainya. Hal ini dapat dibuktikan melalui tabel berikut :

**Tabel 1.1. Tabel Total Penjualan**

No	Tahun	Total Penjualan
1	2013	Rp. 24.409.308.768
2	2014	Rp. 14.104.409.448
3	2015	Rp. 10.283.619.556

Sumber : PT. Bintang Saudara Semesta Jaya

Minat beli konsumen diawali dengan adanya kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi. Minat beli adalah niat untuk melakukan pembelian kembali pada kesempatan mendatang. Minat beli merupakan salah satu dari perilaku konsumen. Perilaku konsumen sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan sebagai lembaga yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Perusahaan harus mengetahui, memahami dan mengerti sifat, kebiasaan serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih suatu produk atau jasa yang dibeli guna memenuhi keinginan konsumennya. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen terhadap suatu produk atau jasa adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak berwujud dan dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi konsumen, maka perusahaan perlu mengadakan program-program perencanaan, seperti kecepatan pelayanan, kualitas, dan keramahan dalam melayani pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Hal tersebut tidaklah cukup untuk membuat konsumen setia dan kembali lagi untuk melakukan pembelian ulang. Ketika konsumen merasa puas akan pelayanan yang didapat pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali melakukan pembelian dan juga akan

merekomendasikan pada relasi-relasinya tentang perusahaan tersebut atas produk-produk dan pelayanan yang telah diberikan.

Atas dasar latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen pada PT. Bintang Saudara Semesta Jaya”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah: “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli konsumen pada PT. Bintang Saudara Semesta Jaya?”

### **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen dengan variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat yang terdiri dari minat beli konsumen (Y). Objek penelitiannya adalah konsumen yang datang melakukan transaksi pembelian di PT. Bintang Saudara Semesta Jaya dengan periode pengamatan dari bulan Maret 2016 hingga Mei 2016.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Bintang Saudara Semesta Jaya kepada konsumen

- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada PT. Bintang Saudara Semesta Jaya

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan sumbangan teori untuk perusahaan guna memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dalam perusahaan tersebut.

#### 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi praktek lapangan, khususnya bagi perusahaan dalam memperbaiki masalah kualitas pelayanan yang akan muncul dalam perusahaan tersebut.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL