

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis di era globalisasi ini terlihat semakin ketat, salah satunya di bidang jasa transportasi. Seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis, konsumen atau pembeli pun semakin cermat dalam memilih produk. Artinya kini perusahaan diharuskan untuk menciptakan inovasi-inovasi baru secara kreatif agar perusahaan tersebut mampu bertahan. Contohnya seperti menggunakan strategi penetapan harga dan meningkatkan kualitas dari produk barang atau jasa yang ada (R. M. Sari & Prihartono, 2021).

Jumlah wisatawan nusantara yang datang ke Yogyakarta sejak tahun 2020 mengalami peningkatan tiap tahun nya. Tercatat tahun 2020 terdapat 1.778.580 wisatawan, 4.279.985 wisatawan di tahun 2021 dan 6.427.035 wisatawan di tahun 2022 (bappeda.jogjaprov.go.id). Perkembangan tersebut juga membuat jasa sewa mobil di Yogyakarta ikut berkembang, salah satu contoh nya adalah HSB Transport Yogyakarta. Objek dari penelitian ini yaitu HSB Transport Yogyakarta yang bergerak dibidang jasa sewa mobil. Usaha ini beralamatkan di Jl. Cindelas Raya, Wedomartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta.

Saat ini HSB Transport sedang berfokus pada strategi penetapan harga dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada. Didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (R. M. Sari & Prihartono, 2021) yang menyebutkan bahwa

harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, dan juga penelitian yang dilakukan oleh (Iqbal & Kadir, 2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian.

Sudah bukan rahasia lagi bahwa harga merupakan salah satu faktor penting dari banyaknya faktor yang dipertimbangkan pembeli dalam menentukan pilihan pembelian. Harga telah menjadi aspek yang paling penting dalam menetapkan keputusan para pembeli. Maka secara garis besar harga ialah nilai lengkap yang diperjualbelikan pada pembeli untuk keuntungan memiliki barang atau jasa (R. M. Sari & Prihartono, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan suatu *profit strategy* untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada keputusan pembelian konsumen. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya, dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung akan terwujud (Angraini, 2021).

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan penting dalam hal distribusi (pengangkutan atau pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen di suatu negara. Jasa transportasi yang

diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen (Octasylla dkk., 2021). Faktor yang dapat berpengaruh dalam keputusan pembelian yaitu kesesuaian harga/tarif sewa yang kompetitif, menggunakan berbagai macam media komunikasi untuk mempromosikan usahanya, serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kepuasan yang dirasakan akan berpengaruh terhadap pemakaian kembali jasa persewaan mobil di Yogyakarta (Istiyanto dkk., 2015).

Berikut daftar harga yang ditawarkan oleh HSB Transport Yogyakarta

	UNIT	Self Drive		All in iCar + Driver + BBM One day (14 Jam)	Capacity Passenger Seat
		12 Jam	24 Jam		
Manual Car	All New Avanza	300	350	650	4
	Avanza Grand	250	300	550	4
	Innova Grand	300	350	650	5
Automatic Car	All New Avanza	350	400	-	-
	Avanza Grand	300	350	-	-
	Innova Grand	350	400	-	-
	Mobilio	300	350	-	-
	Brio	250	300	-	-
	Ayia / Calya	250	300	-	-
Tidak Lepas Kunci	Innova Reborn	-	-	800	5
	Fortuner VRZ	-	-	1.800	5
	Alphard	-	-	1.350	5
	Hiace Commuter	-	-	1.200	12
	Hiace Premio	-	-	1.400	10
	Eih Long	-	-	1.400	17
	Eih Short	-	-	900	10
	Medium Bus	-	-	1.900	33
Big Bus	-	-	3.300	45	

Gambar 1. 1 Daftar Harga Sewa Mobil di HSB Transport

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha HSB Transport Yogyakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Usaha HSB Transport Yogyakarta?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Usaha HSB Transport Yogyakarta?
3. Apakah Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Usaha HSB Transport Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh Harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada usaha HSB Transport Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada usaha HSB Transport Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada usaha HSB Transport Yogyakarta secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademik untuk mengembangkan penelitian, serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan

atau pertimbangan bagi penelitian selanjutnya. Disamping itu juga dapat dijadikan sebagai referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman, wawasan dan ilmu pengetahuan yang dapat digunakan untuk mengembangkan bisnis penulis kedepannya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada para pelaku bisnis mengenai strategi tentang harga dan kualitas pelayanan, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pertimbangan dalam mengembangkan usaha kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan juga memberikan gambaran yang lebih jelas maka dalam penelitian ini terbagi dalam lima bab yang akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisi landasan teori, hubungan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik sampling, variabel penelitian, definisi operasional variabel, skala pengukuran variabel, teknik pengujian instrument, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum perusahaan, deskripsi data, data karakteristik responden, hasil uji instrumen, uji asumsi klasik, hasil analisis data, uji hipotesis, koefisien determinasi dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya.