

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu aspek bisnis yang dapat mendorong suatu usaha berjalan lancar dengan menggunakan teknik pemasaran yang tepat pada saat kita memasarkan suatu produk atau jasa. Produk dan jasa yang baik dapat diketahui manfaat dan kegunaannya apabila dilakukan atau dipasarkan oleh seorang tenaga pemasaran ataupun tenaga penjual dengan teknik pemasaran yang tepat dan selanjutnya dibeli konsumen. Disamping itu, bukan hanya teknik pemasaran yang efektif dan efisien, juga diperlukan oleh konsumen adalah mutu pelayanan yang baik. Ukuran pelayanan yang baik adalah jika konsumen mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pemasaran, atau penjual itu sendiri. Setelah konsumen mendapatkan mutu pelayanan yang baik, maka seorang konsumen dapat membeli produk tersebut terus menerus.

Letak wilayah sangat mempengaruhi seorang pemasaran, penjualan ataupun bagian pemasaran untuk memasarkan produk maupun jasa. Dimana tempat yang ramai dikunjungi ataupun tempat berkumpulnya orang-orang adalah tempat yang sangat strategis untuk memasarkan produk maupun jasa. PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan) merupakan perusahaan nasional yang mengawali bisnis dalam industri otomotif pada tahun 2003 sebagai dealer resmi kendaraan dengan memberikan layanan lengkap mulai penjualan hingga purna jual kendaraan. Saat ini PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan) tidak hanya melayani penjualan dan purna jual kendaraan baru tetapi juga

menawarkan jasa yang baik. Eksistensi PT. Arista Grup ini sebagai perusahaan otomotif telah mendapat pengakuan dari berbagai produk mobil terkemuka seperti Honda, Suzuki, Wuling, Ford, Mitsubishi. Dalam mengembangkan usahanya, PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan) memberikan prioritas utama pada peningkatan kualitas sumber daya manusia meliputi profesionalisme, kerjasama tim, kemampuan dan keseimbangan hidup karyawan untuk bersama-sama mewujudkan visi dan misi perusahaan. Namun di era persaingan bisnis yang sangat ketat, maka untuk menjaga eksistensi yang baik PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan) harus meningkatkan daya saing terus menerus dalam meningkatkan penjualan dan kepercayaan konsumen. Mutu pelayanan yang baik tentu menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan penjualan. Pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan bagi konsumen, sehingga akan memungkinkan terbangunnya loyalitas sekaligus dapat menjadi promosi bagi lingkungannya untuk meningkatkan penjualan.

Belakangan ini penjualan unit honda agak menurun. Banyak konsumen yang mengeluh akan pelayanan yang di berikan belakangan ini, menurut konsumen, pelayanan belakangan ini kurang memuaskan. Disamping itu, tenaga pemasaran yang kurang baik dalam melakukan tugas penjualan produk mobil yang mengakibatkan penjualan unit mobil menurun setiap bulannya. Faktor-faktor ini yang mengakibatkan konsumen kurang puas dalam mendapatkan pelayanan yang di berikan perusahaan.

Teknik Pemasaran merupakan langkah terpenting dalam mengembangkan bisnis. Teknik Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial. Teknik Pemasaran dimaksudkan agar perusahaan dapat mencakup sebanyak-banyaknya konsumen dan mempertahankan ke-loyal-an konsumen tersebut terhadap produknya guna mencapai tujuan perusahaan itu sendiri.

Teknik pemasaran menekankan pentingnya keseimbangan antara pencapaian tujuan organisasi dan loyalitas konsumen. Secara spesifik, teknik pemasaran berpandangan bahwa tujuan organisasi hanya bisa tercapai dengan efektif apabila tercapainya kepuasan konsumen. Pelanggan yang puas cenderung berpotensi loyal terhadap produk dan produsen yang sama.

Berdasarkan hasil obesrvasi pada PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan) ada beberapa gap atau permasalahan yang terjadi terkait tentang teknik pemasaran, mutu pelayanan dan loyalitas konsumen yaitu beberapa bagian pemasaran kurang memiliki kemampuan dalam menyampaikan mutu pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan adanya kesenjangan antara spesifikasi produk yang dipromosikan pada produk yang tersedia untuk dijual.

Atas dasar uraian diatas maka penulis memilih judul penelitian ini, yaitu **“Analisis teknik pemasaran dan mutu pelayanan terhadap loyalitas pada PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan)”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Tenaga pemasaran kurang memiliki kemampuan dalam menyampaikan mutu pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
2. Perusahaan kurang dapat menjaga konsistensi mutu pelayanan yang baik sehingga target penjualan tidak tercapai.
3. Teknik pemasaran yang diterapkan belum efektif untuk meningkatkan volume penjualan.

1.3. Batasan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka dapat penelitian ini membatasi masalah teknik pemasaran dan mutu pelayanan dan hubungannya dengan loyalitas pelanggan pada PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan).

1.4. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka permasalahan utama yang diteliti dalam penelitian ini adalah

1. Apakah teknik pemasaran berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan)?
2. Apakah mutu pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan)?
3. Apakah teknik pemasaran dan mutu pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan)?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok-pokok permasalahan diatas yang diajukan di dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknik pemasaran terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan).
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknik pemasaran dan mutu pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan).

1.6. Manfaat Penelitian

Secara teoritis manfaat penelitian adalah untuk sebagai berikut :

1. Sebagai dasar untuk pembelajaran dan pemikiran selama duduk di bangku kuliah agar dapat menyelesaikan suatu masalah yang ada secara ilmiah di masyarakat.
2. Sebagai referensi bagi para penulis atau peneliti serta mendapat gambaran umum untuk menyelesaikan masalah teknik pemasaran dan mutu pelayanan.
3. Secara dasar dapat mencari referensi cara untuk menyelesaikan masalah menggunakan Analisis teknik pemasaran efektif dan efisien, mutu

pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas serta menerapkannya pada perusahaan.

