

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Suzuki Carry Pick Up Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Di Kabupaten Tabanan

Ni Made Ayu Lastari¹

Putu Yudy Wijaya²

Ni Wayan Wina Premayani³

⁽¹⁾⁽²⁾Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Hindu Indonesia Denpasar, Bali, Indonesia

e-mail: ayulastari2002@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the factors influencing the purchasing decision of Suzuki Carry Pick Up at PT. Sejahtera Indobali Trada in Tabanan Regency. The study involved 70 individuals who had purchased Suzuki Carry Pick Up at PT. Sejahtera Indobali Trada in Tabanan Regency, constituting an infinite population where the number is unlimited. Data collection was done through questionnaires. The analytical technique employed was multiple linear regression analysis to examine the influence of service quality and work discipline on the purchasing decision of Suzuki Carry Pick Up at PT. Sejahtera Indobali Trada in Tabanan Regency. The results of hypothesis testing indicate that service quality has a positive and significant impact on the purchasing decision of Suzuki Carry Pick Up at PT. Sejahtera Indobali Trada in Tabanan Regency. The second hypothesis suggests that promotion has a positive and significant influence on the purchasing decision of Suzuki Carry Pick Up at PT. Sejahtera Indobali Trada in Tabanan Regency. The third hypothesis indicates that both service quality and promotion have a positive and significant impact on the purchasing decision of Suzuki Carry Pick Up at PT. Sejahtera Indobali Trada in Tabanan Regency.

Keywords: *Service quality, Promotion, Purchasing decision*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian Mobil Suzuki Carry Pick Up Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Di Kabupaten Tabanan. Penelitian ini dilakukan pada 70 yang pernah melakukan pembelian Mobil Suzuki Carry Pick Up pada PT. Sejahtera Indobali Trada di Kabupaten Tabanan yang bersifat infinite yaitu jumlah populasi tidak terbatas. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap keputusan pembelian \ Mobil Suzuki Carry Pick Up Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Di Kabupaten Tabanan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada bagian Mobil Suzuki Carry Pick Up Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Di Kabupaten Tabanan. Hasil hipotesis kedua menunjukkan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Mobil Suzuki Carry Pick Up Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Di Kabupaten Tabanan. Hasil hipotesis ketiga menunjukkan kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Mobil Suzuki Carry Pick Up Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Di Kabupaten Tabanan.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, Promosi, Keputusan pembelian.*

Pendahuluan

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang otomotif hal ini merupakan suatu peluang untuk menguasai pangsa pasar, menjadikan perusahaan-perusahaan otomotif saling berlomba untuk menghasilkan mobil yang mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen serta menawarkan harga yang biasa dijangkau oleh konsumen pada umumnya. Saat ini, tingginya kebutuhan transportasi yang terus meningkat membuat industri otomotif berkembang cukup tinggi didalam Negeri, sampai saat ini terdapat banyak perusahaan dalam industri otomotif sehingga tingkat persaingan dibidang industri otomotif tidak dapat dihindari, adapun beberapa merk yang masuk dalam Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI) diantaranya adalah Toyota, Suzuki, Daihatsu, Mitsubishi.

Tabel 1. 1 Data Penjualan Mobil Nasional Tahun 2022

Merk	Penjualan (Unit)	Pangsa Pasar (Persen)
Toyota	331.410 unit	12,1
Suzuki	87.067 unit	8,79
Daihatsu	106.423 unit	61,8
Mitsubishi	97.936 unit	10,6
Grand Total	622.846 unit	93,29

Sumber: otomotif.kompas.com

Melihat data penjualan yang tersedia, terlihat dengan jelas bahwa penjualan mobil merk Suzuki masih terpaut jauh dari tiga merk mobil teratas, yaitu Toyota, Daihatsu, dan Mitsubishi. Meskipun demikian, produsen mobil Suzuki tidak berkecil hati, melainkan terus berupaya melakukan inovasi untuk menjaga daya saingnya di pasar otomotif. Kesadaran akan perbedaan dalam angka penjualan menjadi pemicu bagi produsen ini untuk terus meningkatkan kualitas, fitur, dan desain produk mereka. Upaya inovasi ini diharapkan dapat menarik minat konsumen, memperluas pangsa pasar, dan meningkatkan posisi Suzuki dalam persaingan yang semakin ketat. Dengan komitmen terhadap inovasi dan keunggulan produk, produsen Suzuki tetap optimis bahwa merek mereka dapat tetap eksis dan berkembang di pasar mobil yang dinamis..

Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat banyak perusahaan pesaing bagi PT. Sejahtera Indobali Trada di Kabupaten Tabanan. Dengan semakin ketatnya persaingan tersebut memaksa PT. Sejahtera Indobali Trada di Kabupaten Tabanan untuk tetap menjaga dan menambah kualitas produknya supaya tetap terbaik dan menjadi pilihan konsumen. PT. Sejahtera Indobali Trada di Kabupaten Tabanan, yang bergerak di sektor

otomotif, telah membangun reputasi sebagai penyedia solusi lengkap untuk kebutuhan mobil Suzuki. Terletak di Jl. Dr. Ir. Soekarno, Banjar Anyar, Kec. Kediri, Kab. Tabanan, Bali, perusahaan ini tidak hanya menawarkan penjualan unit mobil Suzuki, tetapi juga menyediakan beragam spare part berkualitas tinggi dan layanan bengkel perbaikan khusus untuk memastikan bahwa pelanggan memiliki akses penuh untuk merawat dan mempertimbangkan pembelian kendaraan mereka. PT. Sejahtera Indobali Trada memahami pentingnya pelayanan pelanggan yang unggul dan berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang memuaskan kepada setiap pelanggan. Berikut adalah data penjualan mobil Suzuki Carry Pick Up.

Tabel 1. 2 Total Penjualan Mobil Carry Pick Up Merk Suzuki Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Tabanan Tahun 2020 – 2022

Bln/Thn	Pencapaian Penjualan	Bln/Thn	Pencapaian Penjualan	Bln/Thn	Pencapaian Penjualan
Jan 2020	39 unit	Jan 2021	5 unit	Jan 2022	11 unit
Feb 2020	13 unit	Feb 2021	4 unit	Feb 2022	10 unit
Mar 2020	11 unit	Mar 2021	14 unit	Mar 2022	14 unit
Apr 2020	2 unit	Apr 2021	8 unit	Apr 2022	13 unit
Mei 2020	3 unit	Mei 2021	10 unit	Mei 2022	6 unit
Juni 2020	6 unit	Juni 2021	12 unit	Juni 2022	5 unit
Juli 2020	12 unit	Juli 2021	7 unit	Juli 2022	7 unit
Agu 2020	8 unit	Agu 2021	12 unit	Agu 2022	10 unit
Sep 2020	6 unit	Sep 2021	17 unit	Sep 2022	7 unit
Okt 2020	5 unit	Okt 2021	14 unit	Okt 2022	13 unit
Nov 2020	11 unit	Nov 2021	11 unit	Nov 2022	8 unit
Des 2020	10 unit	Des 2021	14 unit	Des 2022	11 unit
Jumlah	116 Unit	Jumlah	128 Unit	Jumlah	115 Unit

Sumber: PT. Sejahtera Indobali Trada Tabanan

Tabel diatas menunjukkan terjadinya fluktuasi penjualan mobil Suzuki Carry Pick Up pada PT. Sejahtera Indobali Trada di Kabupaten Tabanan, dimana pada Tahun 2020 jumlah penjualan sebanyak 116 unit, dan pada tahun 2021 terjadi kenaikan sebanyak 10 unit, namun tahun 2022 terjadi penurunan penjualan 11 unit. Hal tersebut menunjukkan volume penjualan yang belum stabil, penjualan Suzuki carry Pick Up pada di PT. Sejahtera Indobali Trada di Kabupaten Tabanan mengalami penurunan diakibatkan karena konsumen tidak memutuskan untuk membeli mobil Suzuki carry Pick Up. Keputusan pembelian adalah keputusan yang diambil oleh konsumen atau organisasi untuk membeli produk atau jasa tertentu. Keputusan ini melibatkan proses evaluasi, perbandingan, dan akhirnya pemilihan di antara berbagai pilihan yang tersedia (Premayani & Yoga, 2019). Penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen, terutama

mengapa ada penurunan penjualan pada tahun 2022. Dalam menghadapi fluktuasi ini, PT. Sejahtera Indobali Trada perlu melakukan analisis mendalam untuk memahami perubahan perilaku konsumen dan menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kembali kepercayaan dan minat konsumen dalam membeli mobil Suzuki Carry Pick Up. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, terlihat bahwa keputusan konsumen untuk membeli mobil Suzuki Carry Pick Up di PT. Sejahtera Indobali Trada, Kabupaten Tabanan, dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kualitas pelayanan dan promosi.

Kualitas pelayanan di PT. Sejahtera Indobali Trada memiliki peranan utama dalam membentuk pengalaman pelanggan, di mana responsivitas, informativitas, dan keramahan dalam pelayanan menjadi faktor penentu yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian karakteristik terkait dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan (Fauzi, 2022) Sementara itu, pelayanan merujuk pada serangkaian kegiatan yang bersifat tidak terlihat dan muncul akibat interaksi antara konsumen dan karyawan, atau elemen lain yang disediakan oleh penyedia layanan perusahaan. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk mengatasi masalah atau kebutuhan konsumen atau pelanggan (Wijaya & Gunawan 2023). Definisi kualitas pelayanan adalah sejauh mana perbedaan antara realitas layanan yang diterima dan harapan pelanggan atas layanan tersebut. Tjiptono menjelaskan bahwa ketika jasa yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan (Wibiksana 2022).

Walaupun demikian, fenomena terkait kualitas pelayanan karyawan di perusahaan ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam menjelaskan keunggulan Suzuki Carry Pick Up. Situasi ini dapat menciptakan kesenjangan pemahaman antara perusahaan dan calon pembeli. Keterbatasan penjelasan yang diberikan oleh karyawan dapat menjadi hambatan yang signifikan dalam proses pembelian. Calon pembeli umumnya mencari produk dengan komunikasi penjualan yang lebih informatif dan persuasif. Kurangnya kejelasan informasi tentang fitur dan keunggulan produk, khususnya mengenai bagaimana Suzuki Carry Pick Up dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen, menimbulkan ketidakpastian dan keraguan dalam benak calon pembeli sehingga mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam membentuk keputusan pembelian konsumen. Pengalaman pelanggan yang positif, terutama dalam hal pelayanan yang ramah, responsif, dan efisien, cenderung menciptakan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya

membangun kepercayaan terhadap merek atau perusahaan (Rozi & Khuzaini (2021). Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan pembelian, dengan konsumen lebih cenderung memilih produk atau layanan dari merek yang dianggap dapat diandalkan (Hermawan 2022). Hal ini didukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fitri 2023) mengemukakan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. (Jufrianto 2022) menyatakan bahwa promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Metode Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian mobil Suzuki Carry Pick Up di PT. Sejahtera Indobali Trada. Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel atau lebih dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2014). Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Berdasarkan uraian variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini mengenai pengaruh kepemimpinan dan disiplin terhadap keputusan pembelian mobil Suzuki Carry Pick Up di PT. Sejahtera Indobali Trada.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian Mobil Suzuki Carry Pick Up pada PT. Sejahtera Indobali Trada di Kabupaten Tabanan yang bersifat infinite yaitu jumlah populasi tidak terbatas. Menurut (Ferdinand 2002) ukuran sampel yang baik digunakan adalah 5-10 kali indikator variable penelitian sehingga didapat 70 sampel. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden terpilih. Persepsi responden akan diukur menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban yang dapat dipilih untuk masing-masing item pernyataan dari tiap-tiap variabel. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan Tabel analisis regresi berganda diperoleh nilai-nilai : $a = 0.425$, $b_1 = 0.340$, dan $b_2 = 0.333$. Berdasarkan nilai-nilai tersebut di atas, maka diperoleh persamaan

regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 0.425 + 0.340X_1 + 0, 0.333X_2$$

Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.425	1.444		.295	.769
Kualitas pelayanan	.340	.096	.414	3.535	.001
Disiplin Kerja	.333	.089	.438	3.743	.000

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian Karyawan

1. Berdasarkan persamaan tersebut, maka pengaruh Kualitas Pelayanan, dan promosi terhadap keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada dapat diartikan sebagai berikut :
2. Koefisien konstan a sebesar 1,622, berarti keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, dan promosi. Apabila Kualitas Pelayanan tidak dan promosi tidak ditingkatkan, maka tidak akan terjadi perubahan keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada.
3. Koefisien regresi X1 sebesar 0,594, berarti jika Kualitas Pelayanan ditingkatkan dengan baik, maka keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada akan meningkat, dengan asumsi variabel lainnya konstan (tetap).
4. Koefisien regresi X2 sebesar 0,458, berarti jika promosi ditingkatkan, maka keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada akan meningkat, dengan asumsi variabel lainnya konstan (tetap).

Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada . Hal ini berarti Kualitas Pelayanan ditingkatkan, maka keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada akan meningkat.
2. Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada. Hal ini berarti jika promosi

ditingkatkan, maka keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada juga akan meningkat.

3. Kualitas Pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada. Hal apabila Kualitas Pelayanan dan promosi tidak ditingkatkan, maka tidak akan terjadi perubahan keputusan pembelian Suzuki Carry Pick Up dari PT. Sejahtera Indobali Trada.

Daftar Pustaka

- Claudya Labesi, S., & Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2019). *The Effect Of Brand Image And Service Quality Toward Purchase Decision Pf Pajero Car On Pt. Makassar Mandiri Putra Utama*. 7(3), 3778–3787.
- Dhossche, D., Ferdinand, R., Van Der Ende, J., Hofstra, M. B., & Verhulst, F. (2002). Diagnostic Outcome Of Self-Reported Hallucinations In A Community Sample Of Adolescents. *Psychological Medicine*, 32(4), 619–627. <https://doi.org/10.1017/S003329170200555x>
- Dinamika, B., Jasa, D., Pentingnya, P., Jasa, R., & Lupiyoadi, M. E. (N.D.). *Modul 1*. Ernanda, D. (N.D.). *Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya*.
- Fahmi, M. A., Nurfauzia, F., Yulita, K., & Nurfitriani, W. (2023). The Role Of Green Procurement, Green Supply Chain Management, Green Marketing Strategy, And Customers' Environmental Attitudes On Green Purchase Intentions Of Plastic Bag Substitutes: A Structural Equation Model On Modern Retail. *International Journal Of Research In Business And Social Science (2147-4478)*, 12(4), 66–77. <https://doi.org/10.20525/Ijrbs.V12i4.2608>
- Fauzi, M. A. (2022). Partial Least Square Structural Equation Modelling (Plssem) In Knowledge Management Studies: Knowledge Sharing In Virtual Communities. *Knowledge Management And E-Learning*, 14(1), 103–124. <https://doi.org/10.34105/J.Kmel.2022.14.007>
- Gerung, C. J., Sepang, J., & Loindong, S. (2021). Pengaruh Kualiatas Prod *Jurnal Emba*, 5(2), 2221–2229.
- Keegan, W. J., Columbus, B., New, I., San, Y., Upper, F., River, S., Cape, A., Dubai, T., Madrid, L., Munich, M., Montreal, P., Delhi, T., Sao, M. C., Sydney, P., Kong, H., Singapore, S., & Tokyo, T. (N.D.). *Global Marketing Management Sandeep Puri Institute Of Management Technology Ghaziabad Pearson*.
- Konsumen, A. P. (N.D.). *Bab Ii Landasan Teori*.
- Magrin, M. E., D'addario, M., Greco, A., Miglioretti, M., Sarini, M., Scignaro, M., Steca, P., Vecchio, L., & Crocetti, E. (2015). Social Support And Adherence To Treatment In Hypertensive Patients: A Meta-Analysis. *Annals Of Behavioral Medicine*, 49(3), 307–318. <https://doi.org/10.1007/S12160-014-9663-2>
- Mayoana Fitri, E., Randy Suryono, R., & Wantoro, A. (N.D.). *Klasterisasi Data Penjualan Berdasarkan Wilayah Menggunakan Metode K-Means Pada Pt Xyz (Vol. 11, Issue 2)*.