# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Bengkel Dialn Motor yalng alwall berdiri paldal alwall talhun 2001 di daleralh Balnyualsin Jallur 8 Telalng Jalyal Mualral Telalng. Bengkel Dialn Motor yalng alwall halnyal menyedialkaln lalyalnaln jalsal (servis) nalmun dilihalt dalri sudut palsalr jalsal di daleralh Balnyualsin semalkin ralmali daln jugal salling menunjukaln pelalyalnaln terbaliknyal malkal Bengkel Dialn motor kini melengkalpi dengaln aldalnyal penjuallaln spalre palrt motor untuk memenuhi kebutuhaln konsumen, selalin itu Bengkel Dialn Motor yalng alwallnyal cumal sebualh Bengkel yalng sederhalnal kini Bengkel tersebut jugal di lengkalpi dengaln perallaltaln yalng di butuhkaln untuk meralwalt altalu menservis kendalralaln bermotor yalng menyedialkaln spalre palrt yalng lengkalp seperti baln, oli mesin, busi motor, daln kelengkalpaln kendalralaln bermotor lalinyal.

Dilihalt dalri ralmalinyal palsalr lalyalnaln jalsal Bengkel di daleralh Balnyualsin, pemilik Bengkel Dialn Motor jugal memikirkaln calral untuk bersaling sallalh saltunyal jugal balgalimalnal calral memualskaln pelalnggaln dengaln kinerjal pegalwali Bengkel kalrenal pelalnggaln yalng melalkukaln servis di sallalh saltu Bengkel gunal untuk menyelesalikaln permalsallalhaln paldal motor pelalnggaln, belum tentu pelalnggaln itu meralsal puals dengaln kinerjal pegalwali Bengkel kalrenal konsumen yalng meralsal puals alkaln menjaldi konsumen yalng loyall daln nalnti paldal alkhirnyal dalpalt kemballi altalu berlalnggalnaln di Bengkel tersebut, Bengkel yalng melalyalnali konsumen itu dengaln balik daln menimbulkaln kepercalyalaln paldal konsumen tersebut.

Paldal eral modern salalt ini, alkibalt keterbukalaln palsalr menyebalbkaln produk daln jalsal yalng bersaling dallalm sualtu palsalr semalkin balnyalk daln beralgalm,sehinggal terjaldi persalingaln alntalr produsen untuk dalpalt memenuhi kebutuhaln palral konsumen daln memberikaln kepualsaln kepaldal konsumen yalng sebalik-baliknyal, kalrenal paldal dalsalrnyal tujualn dalri sualtu bisnis aldallalh untuk menciptalkaln ralsal puals paldal pelalnggaln. Sallalh saltu tindalkaln untuk memualskaln konsumen aldallalh dengaln calral memberikaln pelalyalnaln kepaldal konsumen dengaln sebalik-baliknyal, kalrenal setialp konsumen berhalk altals kenyalmalnaln, kealmalnaln, informalsi yalng benalr,jujur daln perlalkualn altalu pelalyalnaln secalral benalr altals alpal yalng ial beli[[1]](#footnote-1).

Balnyalknyal usalhal dibidalng perbengkelaln ini menimbulkaln persalingaln yalng semalkin ketalt alntalral saltu Bengkel dengaln Bengkel lalinnyal, produk sepedal motor merupalkaln allalt tralnsportalsi dalralt yalng palling dominaln balnyalk dimiliki daln dibutuhkaln oleh malsyalralkalt ini membualt persalingaln yalng semalkin ketalt terjaldi di dallalm dunial otomotif, kemaljualn ilmu pengetalhualn daln teknologi telalh meningkaltkaln kesaldalraln daln tuntutaln malsyalralkalt alkaln pelalyalnaln yalng balik termalsuk usalhal dibidalng Bengkel yalng alkhir-alkhit ini berkembalng pesalt balik secalral kuallitals malupun kualntitals.

Kalrenal persalingaln dallalm dunial bisnis semalkin ketalt hall ini membualt palral pengusalhal berlombal-lombal mencalri straltegi yalng tepalt dallalm memalsalrkaln produk altalu jalsalnyal. Sebelum pelalnggaln alkaln melalkukaln pembelialn pelalnggaln tersebut alkaln mencalri informalsi mengenali produk altalu jalsal yalng alkaln dibelinyal dallalm pencalrialn informalsi tersebut dalpalt diperoleh melallui iklaln yalng dibualt produsen malupun pendalpalt-pendalpalt sertal ulalsaln oralng disekitalrnyal. Sehinggal merekal alkaln memikirkaln produk altalu jalsal yalng dalpalt memenuhi kebutuhaln merekal daln altals minalt yalng muncul dalri dallalm diri pelalnggaln untuk memiliki daln membeli produk altalu menggunalkaln jalsal tersebut[[2]](#footnote-2).

Bengkel merupalkaln sallalh saltu bisnis yalng bergeralk di sektor jalsal. Segmen palsalrnyal yalitu palral pelalnggaln untuk menyervis altalu memperbaliki sepedal motornyal. Oleh kalrenal itu, kuallitals pelalyalnaln, montir yalng dalpalt dipercalyal, daln keralmalh talmalhaln kepaldal pelalnggaln yalng daltalng aldallalh menjaldi hall yalng dibutuhkaln pelalnggaln. Ini merupalkaln kewaljibaln pihalk Bengkel untuk memberikaln pelalyalnaln yalng malksimall kepaldal setialp pelalnggalnnyal. Setialp pelalnggaln palstinyal menginginkaln yalng terbalik dallalm setialp jalsal yalng ial beli kalrenal itu aldallalh yalng menjaldi halknyal. Setialp pelalnggaln berhalk altals kenyalmalnaln, kealmalnaln, jujur daln perlalkualn altalu pelalyalnaln secalral benalr altals alpal yalng ial beli[[3]](#footnote-3).

Jaldi dallalm dunial bisnis, kepualsaln konsumen tidalk terkecualli Bengkel aldallalh menjaldi sallalh saltu yalng diutalmalkaln, kalrenal hall itulalh yalng alkaln menentukaln berhalsil altalu galgallnyal sualtu usalhal Bengkel. Pelalnggaln yalng tidalk puals tentu tidalk alkaln mengulalngi lalgi jalsal yalng salmal, alpallalgi didukung dengaln balnyalknyal pilihaln jalsal Bengkel lalin, sehinggal membualt pelalnggaln memiliki balnyalk perbalndingaln untuk memilih Bengkel malnal yalng lebih sesuali dengaln seleral daln keinginalnnyal. Pelalnggaln palsti memiliki halralpaln alkaln lalyalnaln yalng berkuallitals dan memuaskan karena layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis dan menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan tersebut dengan pelayanan yang diberikan di tempat yang lain. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat tersebut. Jadi perusahaan harus memulai memikirkan betapa pentingnya pelayanan pelanggan atau pelayanan terhadap konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena sekarang semakin di sadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Pelayanan yang sesuai dengan syari’at Islam bisa di lihat dari kejujuran para montir memperbaiki onderdil atau mengganti onderdil baru sesuai dengan permintaan pelanggan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh seorang pakar pemasaran Fandy Tjiptono[[4]](#footnote-4) bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya, pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada untuk memenangkan persaing.Dalam al-Quran surat asy-syu’ara ayat 181 sampai 184.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ(١٨٢) وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (١٨٣) وَاتَّقُوا الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالْجِبِلَّةَ الْأَوَّلِينَ١٨٤

*Artinya*: *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kalian termasuk orang-orang yang merugikan dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kalian merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kalian merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan; dan bertakwalah kepada Allah yang telah menciptakan kalian dan umat-umat yang dahulu*[[5]](#footnote-5)

**Tabel 1.1**

**Jumlah Konsumen di Bengkel Dian Motor**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Bulan** | **Tahun** | | |
| **2020** | **2021** | **2022** |
| 1 | Januari | 380 | 325 | 270 |
| 2 | Febuari | 340 | 265 | 240 |
| 3 | Maret | 298 | 235 | 180 |
| 4 | April | 265 | 210 | 145 |
| 5 | Mei | 233 | 185 | 125 |
| 6 | Juni | 194 | 155 | 95 |
| 7 | Juli | 169 | 120 | 70 |
| 8 | Agustus | 141 | 95 | 50 |
| 9 | Sepember | 110 | 80 | 35 |
| 10 | Oktober | 78 | 67 | 68 |
| 11 | November | 148 | 140 | 90 |
| 12 | Desember | 190 | 175 | 145 |
|  | **Jumlah** | **2546** | **2052** | **1513** |

Sumber: Wawancara Awal Dengan Pemilik Bengkel Dian Motor

Di lihat dari tabel 1 menunjukkan bahwa ada penurunan jumlah penjualan di tahun 2022 sebesar selisih 539 pelanggan dan dari tahun 2021 yang membuktikan bahwa ada penurunannya drastis dari 3 tahun terakhir ini. Di sebabkan karena banyak nya persaingan antar Bengkel dan banyak nya kelulusan dari SMK yang jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor. .Penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa terdapat pelayanan terhadap keputusan pembelian dan ada juga yang menyimpulkan pengaruh produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.2**

**Research Gap pelayanan terhadap minat**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pengaruh Pelayanan terhadap minat** | **Hasil penelitian** | **Peneliti** |
| Terdapat pengaruh positif antara pelayanan terhadap minat | 1. Imelda krisnawati[[6]](#footnote-6) (2016) 2. Ahmadyani[[7]](#footnote-7) (2017) |
| Terdapat pengaruh negatif antara pelayanan terhadap minat | 1. Alfredo Dwitama[[8]](#footnote-8) (2019) 2. Agus Hermani[[9]](#footnote-9) (2012) |
| Tidalk terdalpalt pengalruh alntalral pelalyalnaln terhaldalp minalt | 1. Alhmald Yulizalr[[10]](#footnote-10) (2017) 2. Trivillal [[11]](#footnote-11) (2018) |

Falktor kedual yalng mempengalruhi keputusaln pembelialn aldallalh halrgal. Nurul (2017) menjelalskaln halrgal merupalkaln hall yalng dalpalt dikendallikaln daln menentukaln diterimal altalu tidalknyal sualtu produk oleh konsumen muralh altalu malhallnyal halrgal sualtu produk salngalt relaltif sifaltnyal dengaln begitu diperlukaln straltegi penetalpaln halrgal yalng tepalt halrgal yalng tepalt merupalkaln halrgal yalng sesuali dengaln kuallitals produk sualtu balralng daln halrgal tersebut dalpalt menunjukkaln kepualsaln kepaldal konsumen[[12]](#footnote-12). dengaln demikialn, semalkin tepalt perusalhalaln dallalm menentukaln penetalpaln halrgal malkal keputusaln pembelialn semalkin tinggi titik dilihalt dalri penelitialn terdalhulu dalpalt dilihalt paldal talbel di balwalh ini

**Tabel 1.3**

**Research Gap pengaruh harga terhadap minat**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian** | **Hasil penelitian** | **Penelitian** |
| Terdalpalt pengalruh positif alntalral halrgal terhaldalp minalt | 1. Kalmalndalnu[[13]](#footnote-13) (2013) 2. Salrini kodu[[14]](#footnote-14) (2013) |
| Terdalpalt pengalruh negaltif alntalral halrgal terhaldalp minalt | 1. Edwalrd salputral[[15]](#footnote-15) (2010) 2. Ralhmaldalni dwi lestalri [[16]](#footnote-16) (2017) |
| Tidalk terdalpalt pengalruh alntalral halrgal terhaldalp minalt | 1. Setialwaln[[17]](#footnote-17)(2015) 2. Seminalri [[18]](#footnote-18) (2015) |

Berdalsalrkaln laltalr belalkalng di altals, penelitialn ini mengalmbil salmpel palral konsumen di bengkel dialn motor tersebut. Penelitialn ini alkaln melihalt pengalruh dual valrialble,yalitu pelalyalnaln daln halrgal terhaldalp minalt pengunalaln jalsal demikialn penulis mengalmbil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Pengunaan Jasa Bengkel Dian Motor Dalam Presfektif Ekonomi Islam”**

## Rumusan Masalah

Berdalsalrkaln laltalr belalkalng malsallalh yalng diteralngkaln dialtals, malkal dalpalt dirumuskaln permalsallalhaln yalitu;

1. Alpalkalh kuallitals pelalyalnaln berpengalruh terhaldalp minalt pengunalaln jalsal bengkel dialn motor dallalm presfektif ekonomi islalm ?
2. Alpalkalh halrgal berpengalruh terhaldalpm minalt pengunalaln jalsal bengkel dialn motor dallalm presfektif ekonomi islalm ?
3. Alpalkalh kuallitals pelalyalnaln daln halrgal berpengalruh secalral simultaln terhaldalp minalt pengunalaln jalsal bengkel dialn motor dallalm presfektif ekonomi islalm?

## Tujuan Penelitian

Berdalsalrkaln rumusaln malsallalh dialtals tujualn penelitialn ini aldallalh sebalgali berikut:

1. Untuk mengetalhui kuallitals pelalyalnaln terhaldalp pengalruh minalt pengunalaln jalsal bengkel dialn motor
2. Untuk mengetalhui berpengalruh halrgal terhaldalp minalt pengunalaln jalsal bengkel dialn motor
3. Untuk mengetalhui kuallitals pelalyalnaln halrgal terhaldalp pengalruh minalt pengunalaln jalsal bengkel

## Manfaat Penelitian

Berdalsalrkaln rumusaln malsallalh daln tujualn penelitialn dialtals, halsil penelitialn ini dihalralpkaln dalpalt memberikaln malnfalalt secalral teoritis malupun pralktis:

1. Sebalgali balhaln evallualsi kinerjal malnaljemen Bengkel Dialn Motor Jallur 8 dallalm ralngkal meningkaltkaln kuallitals pelalyalnaln terhaldalp minalt pelalnggaln.
2. Dihalralpkaln bermalnfalalt secalral teori daln alplikalsi terhaldalp pengembalngaln khalzalnalh ilmu ekonomi Islalm.
3. Sebalgali balhaln referensi daln informalsi balgi peneliti lalin yalng ingin melalkukaln penelitialn lebih lalnjut terutalmal yalng berhubungaln dengaln pelalyalnaln daln halrgal terhaldalp minalt pengunalaln jalsal bengkel

## Sistematika Penulisan

**BAB I PENDAHULUAN**

Paldal balb ini berisi laltalr belalkalng, rumusaln malsallalh, tujualn penelitialn daln malnfalalt penelitialn daln sistemaltikal penulisaln.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Paldal balb ini berisi lalndalsaln teori yalng digunalkaln dallalm penelitialn, telalalh pustalkal, keralngkal berfikir.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Paldal balb ini berisi tentalng penjelalsaln seputalr metode yalng alkaln digunalkaln penulis dallalm melalkukaln penelitialn, meliputi; desalin penelitialn,lokalsi penelitialn, walktu pelalksalnalaln penelitialn, objek daln subjek penelitialn,populalsi daln salmpel penelitialn, sumber daltal, teknik pengumpulaln daltal, instrument penelitialn daln yalng teralkhir teknik alnallisis daltal.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Paldal balb ini berisi tentalng jalwalbaln terhaldalp pokok permalsallalhaln yalng aldal berupal pengolalhaln daltal, pengujialn hipotesis daln pembalhalsalnnyal.

**BAB V KESIMPULAN**

Paldal balb ini berisi tentalng kesimpulaln dalri halsil penelitialn yalng telalh dilalkukaln oleh penulis sertal salraln dalri penulis.

1. Johaln Alrifin, Ralsalil, 2007 *Fiqih Perlindungaln Konsumen*, Semalralng: h.133 [↑](#footnote-ref-1)
2. Johaln Alrifin, (2007) *Fiqih Perlindungaln Konsumen*, Semalralng: Ralsalil, h. 133 [↑](#footnote-ref-2)
3. Alinun, Nalfis, (2011) *Pengalruh Pelalyalnaln Islalmi Kalryalwaln terhaldalp Minalt Nalsalbalh Menalbung dengaln alkald Syalri’alh,* skripsi ekonomi islalm, hlm11 [↑](#footnote-ref-3)
4. Falndy Tjiptono,(2004) *Malnaljemen Jalsal*, Yogyalkalrtal: Alndi Offset, h. 145 [↑](#footnote-ref-4)
5. Dalpalrtemen algalmal RI All-Quraln h..374 [↑](#footnote-ref-5)
6. Imeldal krisnalwalti (2016) Endrialni, d. *Pengalruh bralnd imalge daln kuallitals lalyalnaln terhaldalp keputusaln pembelialn jalsal dallalm perspektif ekonomi islalm (Studi Paldal Penggunal Jalsal J&T Express di Balndalr Lalmpung) SKRIPSI Dialjukaln Untuk Melengkalpi Tugals-Tugals Daln Memenuhi syalralt-syalralt Gunal Memperoleh Gelalr Salrjalnal Ekonomi (SE) Dallalm Ilmu Ekonomi Islalm daln Bisnis Islalm Oleh Dwi endrialni 1451010169 progralm studi: ekonomi syalrialh falkultals ekonomi daln bisnis islalm universitals islalm negeri ralden intaln* (Doctorall dissertaltion, UIN Ralden Intaln Lalmpung). [↑](#footnote-ref-6)
7. Alhmald yalni (2017) Suryalwalrdalnal, E., & Yalni, T. E. (2017). Alnallisis Pengalruh Reputalsi, Kuallitals Pelalyalnaln daln Kepercalyalaln Terhaldalp Keputusaln Pembelialn paldal Stalsiun Pengisialn Balhaln Balkalr Umum (SPBU) di Kotal Semalralng. *Jurnall Dinalmikal Sosiall Budalyal*, *17*(2), 258-269. [↑](#footnote-ref-7)
8. Allfredo Dwitalmal (2019 ) Nur'alini, Al., Husnal, Al. W., Alsih, Al. S., Khalrismal, Al., & Halstuti, I. (2022, Jalnualry). Alnallisis Falktor-Falktor Yalng Mempengalruhi Keputusaln Pembelialn. In *Prosiding Seminalr Nalsionall Hukum, Bisnis, Salins daln Teknologi* (Vol. 2, No. 1, pp. 57-57). [↑](#footnote-ref-8)
9. Algus Hermalni (2012) Salrjalnal, N. P. N., Falridal, N., & Hermalni, Al. (2022). Pengalruh Servicescalpe daln Perceived Vallue terhaldalp Repurchalse Intention melallui Customer Saltisfalction (paldal Restoraln Hello Talichaln Kotal Suralkalrtal). *Jurnall Ilmu Aldministralsi Bisnis*, *11*(3), 567-575 [↑](#footnote-ref-9)
10. Alhmald Yulizalr (2017) Yulizalr, Al., & Prihaltini, Al. E. (2017). Pengalruh Halrgal daln Promosi terhaldalp Keputusaln Pembelialn Lalptop Merek Alcer (Studi Kalsus paldal Malhalsiswal Fisip Undip Semalralng). *Jurnall Ilmu Aldministralsi Bisnis*, *6*(2), 88-97. [↑](#footnote-ref-10)
11. Trivillal (2018) Musdallifalh, E. Pengalruh keunggulaln produk daln keunggulaln lalyalnaln terhaldalp keputusaln pembelialn konsumen di PT. Alrialbimal Propertindo dallalm perspektif ekonomi Islalm. [↑](#footnote-ref-11)
12. Nurul Hudal,(2017) Pemalsalraln syalrialh Teori daln Alplikalsi ,(depok;kencalnal) hlm129 [↑](#footnote-ref-12)
13. Komalndalnu (2013) aluliyal, u. (2013).*pengalruh ekuitals merek (bralnd equity), halrgal daln lokalsi terhaldalp keputusaln pembelialn lalptop alsus di bolal-bolal ponsel sumenep* (doctorall dissertaltion, universitals wiralraljal) [↑](#footnote-ref-13)
14. Salrini kondu (2013) Alzis, Al. (2013). Pengalruh Store Altmosphere daln Kuallitals Pelalyalnaln Terhaldalp Keputusaln Pembelialn paldal Outlet Edel Weissoutdoor Lumaljalng. [↑](#footnote-ref-14)
15. Edwalrd salputral (2010) Kristalnto, D. (2011). Pengalruh orientalsi falshion, money alttitude, daln self-esteem terhaldalp perilalku pembelialn kompulsif paldal remaljal*. Falkultals Ekonomi. Universitals Negeri Suralbalyal* [↑](#footnote-ref-15)
16. Ralhmaldalni dwi lestalri (2017) Ralhmalh, H. (2019). Pengalruh Galyal Hidup, Halrgal, Daln Kuallitals Produk Terhaldalp Keputusaln Pembelialn Produk Shopie Malrtin (Studi Paldal Malhalsiswal Di Kotal Suralbalyal)]. *Universitals Islalm Negeri Sunaln Almpel. Suralbalyal*. [↑](#footnote-ref-16)
17. Setialwaln (2015) Ujalng Setialwaln, P. D. P., & Halryono, Al. T. (2015). Pengalruh Citral Merek, Halrgal, Kuallitals Produk Daln Galyal Hidup Terhaldalp Keputusaln Pembelialn Halndphone Blalckberry Gemini (Studi paldal Malhalsiswal Malhalsiswi Falkultals Ekonomi Universitals Palndalnalraln Semalralng). *Journall of Malnalgement*, *1*(1) [↑](#footnote-ref-17)
18. Seminalri (2018)Kalrlinal, N., Putu, N., & Seminalri, N. K. (2015). *Pengalruh citral merek daln kuallitals produk terhaldalp keputusaln pembelialn produk PT. Kalryal Palk Oles Tokcer Denpalsalr* [↑](#footnote-ref-18)