

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini dunia usaha sangat beragam, Indonesia merupakan salah satu pasar yang sangat potensial dalam dunia otomotif. Berbicara tentang otomotif sangat erat kaitannya dengan kendaraan khususnya roda empat dimana setiap kendaraan membutuhkan perawatan agar kondisi kendaraan tersebut tetap terjaga dengan baik. Salah satu bagian yang harus dirawat dengan baik dari setiap kendaraan adalah bagian mesin, karena mesin kendaraan merupakan bagian terpenting dari kendaraan.

Agar kondisi mesin tetap prima dibutuhkan pelumas yang berkualitas, untuk itu produsen dituntut agar dapat memberikan kualitas dan kuantitas pelumas yang baik bagi perawatan mesin kendaraan. Karena banyak produsen pelumas, diharapkan setiap pemilik kendaraan dapat memilih dan menggunakan pelumas yang baik dan benar, karena itu merupakan langkah yang paling tepat untuk merawat mesin dan peralatan kendaraan agar awet dan tidak cepat rusak.

Pada umumnya pengguna kendaraan beranggapan bahwa fungsi utama oli hanyalah sebagai pelumas mesin, padahal oli memiliki fungsi lain yang tidak kalah penting, yakni antara lain sebagai pelindung dari karat, pendingin, pembersih dan penutup celah pada dinding mesin. Semua fungsi tersebut adalah

sangat erat kaitannya sebagai pelumas, oli akan membuat gesekan antar komponen di dalam mesin bergerak lebih halus, sehingga memudahkan mesin untuk mencapai suhu kerja yang ideal.

Dalam pembelian pelumas, konsumen dapat menilai sendiri karakteristik produk baik mengenai kualitas, teknologi yang dipergunakan, dan harga dari produk yang ditawarkan, serta penetapan harga oleh penjual akan menentukan terhadap perilaku pembelian.

Pelumas yang memiliki teknologi tinggi adalah pelumas yang memiliki teknologi *Active Cleansing Agents*. Dan teknologi tersebut ada pada pelumas Shell Helix yang dikeluarkan oleh PT.Shell Indonesia yang merupakan perusahaan energi global yang bergerak di bidang industri pelumas dan SPBU kendaraan, yang mulai beroperasi di Indonesia sejak tahun 1928.

*Active Cleansing Agents* merupakan teknologi pendukung yang diformulasikan secara khusus dengan agen pembersih aktif yang bekerja melawan penumpukan kotoran mesin, dengan membantu untuk menghentikan partikel kotoran dari terakumulasi. Selain itu, Shell Helix merupakan sebuah pelumas berkualitas baik menjaga viskositas stabil di bawah temperatur yang berbeda dan kondisi pemakaian untuk jangka waktu lebih lama.

Dari gambaran latar belakang di atas, penulis tertarik untuk memilih judul penelitian mengenai “Analisis Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Konsumen terhadap Pelumas Shell Helix HX-5” Studi Kasus di Bengkel ADS Prima Service Karawaci – Tangerang.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah dibahas, penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut :

1. Persaingan antar merek semakin tajam,
2. Masih banyaknya konsumen yang berpindah–pindah merek, dan
3. Konsumen menginginkan produk yang berkualitas.

## **C. Pembatasan Masalah**

Atas dasar masalah-masalah tersebut diatas maka ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi agar penulis dapat lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis hanya membatasi penelitian pada analisis hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen terhadap pelumas Shell Helix HX-5 pada bengkel ADS Prima di Karawaci – Tangerang.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, dapat dirumuskan permasalahan yang telah diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan konsumen produk pelumas Shell Helix HX-5 ?
2. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen produk pelumas Shell Helix HX-5?
3. Apakah ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen produk pelumas Shell Helix HX-5 ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kepuasan konsumen produk pelumas Shell Helix HX-5.
2. Untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen produk pelumas Shell Helix HX-5.
3. Untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen produk pelumas Shell Helix HX-5.

### **F. Manfaat / Kegunaan Penelitian**

Berbagai manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis yaitu untuk menambah pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya tentang kepuasan konsumen.
2. bagi universitas sebagai saran untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan serta sebagai objek penerapan ilmu atau teori yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Universitas Esa Unggul.
3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas produk.
4. Bagi peneliti yang lain dapat dijadikan referensi dan acuan apabila ingin meneliti dalam kajian yang sama.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas isi skripsi ini akan disusun secara sistematis menurut pembagiannya yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan secara ringkas mengenai latar belakang masalah, identifikasi / pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat / kegunaan penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, agar dapat menjawab permasalahan yang akan dibahas, kerangka pikir, dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan data definisi operasional data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM RESPONDEN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang meliputi deskripsi PT.SHELL INDONESIA dan deskripsi demografi responden.

## BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan hasil penelitian mengenai analisis hubungan antara kepuasan konsumen produk pelumas shell helix dengan loyalitas konsumen dan analisis pembahasan tersebut.

## BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini sebagai bab terakhir dimana penulis akan memberikan kesimpulan dari penelitian, kemudian berdasarkan kesimpulan tersebut akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, universitas, perusahaan, dan bagi peneliti yang lain.