

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran Bahan Bakar Minyak (BBM) sangat penting dalam kehidupan masyarakat, memiliki peranan penting dalam menunjang setiap aktivitas kehidupan seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Sebagai salah satu sumber daya alam sekaligus kekayaan alam yang dimiliki oleh Indonesia, menjadi tugas pemerintah untuk dapat menjamin atas ketersediaan BBM di seluruh wilayah Indonesia. SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum) merupakan prasarana umum yang disediakan oleh PT. Pertamina untuk masyarakat luas guna memenuhi kebutuhan bahan bakar. Pada umumnya SPBU menjual bahan bakar sejenis pertalite, solar, pertamax, pertamax plus, premium dan dexlite. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi yang setiap hari makin meningkat, secara tidak langsung menuntut setiap perusahaan untuk mampu melakukan pembenahan dan peningkatan efektivitas dalam kinerja dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang handal dan teknologi sistem informasi yang tepat dan sangat efektif.

BBM sebagai faktor penting dalam menentukan perubahan harga-harga bahan pokok atau inflasi. Mengingat pentingnya peran BBM dalam kehidupan masyarakat maka pemerintah melakukan campur tangan dalam penentuan harga dan sekaligus menjamin ketersediannya di pasar domestik.

Peran SPBU dalam sistem kerjasama Pertamina dengan SPBU sangatlah penting. Tentunya Pertamina harus berkejasama yang baik dengan pihak-pihak SPBU yang merupakan tempat atau prasarana umum dimana masyarakat luas bisa memenuhi kebutuhan bahan bakar yang dibutuhkan. SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum) merupakan prasarana umum yang disediakan oleh Pertamina untuk masyarakat luas guna memenuhi kebutuhan bahan bakar. Pada umumnya SPBU menjual bahan bakar seperti premium, pertalite, solar, bio solar, pertamax, pertamax plus dan lain-lain.

Di Indonesia, salah satu perusahaan yang memproduksi serta menyediakan bahan bakar adalah PT Pertamina (Persero). Pertamina terus mengembakan standar pelayanan baru guna memastikan konsumen mendapatkan layanan yang terbaik. SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) merupakan pihak swasta yang bekerja sama sebagai sarana untuk menyalurkan produk-produk yang dihasilkan oleh Pertamina. Dalam proses peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan SPBU Pertamina secara menyeluruh sangat tidak mudah, mengingat banyaknya jumlah SPBU di Indonesia. SPBU Pertamina selalu memberikan *Service Quality* dan *Customer value*, salah satunya adalah SPBU di Indonesia. SPBU Pertamina Pasti PAS adalah SPBU yang tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi standar PASTI PAS!. Memberikan jaminan kualitas dan kuantitas BBM, Pelayanan yang ramah dan fasilitas yang nyaman untuk mencapai kepuasan konsumen.

Menurut Afriyani dan Batu (2022:112) Kualitas produk merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan, karena kualitas merupakan faktor penentu kepuasan konsumen setelah membeli dan menggunakan suatu produk. Kualitas produk adalah bentuk yang sesuai dengan biaya yang dapat diterima. Dalam hal ini produk tentunya harus mampu menjaga kualitas yang ditawarkan kepada konsumen. Ketika keyakinan pelanggan terhadap suatu produk dapat dibenarkan dan dilampaui, itulah nilai tambah perusahaan di mata konsumen. Sedangkan Menurut Maryati dan Khoiri (2022:543) menyatakan kualitas produk secara keseluruhan dapat memiliki ciri-ciri maupun serta dari sifat sebuah kualitas produk yang dapat berpengaruh kemampuan untuk memuaskan kualitas produk kita kepada konsumen maupun pelanggan. Semakin bagus sebuah kualitas produk kita membuat varian baru agar konsumen tertarik produk kita. Kualitas produk juga adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan setiap pelanggan dalam membeli sebuah produk. Semakin tinggi kualitas produk tersebut maka semakin tinggi pula keputusan konsumen untuk membeli produk atau jasa tersebut. Agar perusahaan dapat bersaing perlu meningkatkan beberapa hal seperti kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga konsumen dapat mengambil keputusan pembelian. Baiknya kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada pelanggannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan perusahaan tersebut. Karena pelanggan puas dengan apa yang diberikan perusahaan, maka pelanggan dapat memberikan apa yang diterimanya kepada orang lain.

Pangsa pasar yang besar dan nilai terbaik untuk uang, yang menjadikan perusahaan lebih unggul dari pesaingnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek-aspek terkait kualitas pelayanan yang diberikan dalam keputusan pembelian pelanggan. Intinya, pelanggan tidak hanya mengapresiasi kualitas produk yang ditawarkan, namun juga mengamati dan mengevaluasi kinerja perusahaan.

Menurut Nurjamilah *et al* (2023:455) mengatakan Kualitas Pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diharapkan dan tingkat pelayanan yang dipantau untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan merupakan seluruh aktifitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen. Sedangkan menurut Oktrichaendy *et al* (2022:454) menyatakan Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak bersifat kepemilikan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Secara sederhana Kualitas Pelayanan juga dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diterapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya.

Tabel 1.1

Daftar Volume Penjualan Di SPBU Nusantara 44.53226

Jenis Produk (dalam liter)							
Bulan	Premium	Pertalite	Pertamax	Pertamina Dex	Dexlite	Jumlah	Kenaikan
September 2020	194.300	176.966	38.040	893	4.268	414.467	-
Oktober 2020	194.300	266.399	39.727	732	4.073	465.321	12,25%
November 2020	194.300	248.353	39.760	1.293	5.383	489.089	5,13%
Desember 2020	194.300	217.563	41.067	1.318	3.200	457.448	-6,47%
Januari 2021	194.300	211.647	36.786	786	3.093	446.612	-2,37%
Jumlah Penjualan Setiap Varian	971.500	1.080.928	195.380	5.022	20.017	2.272.847	-

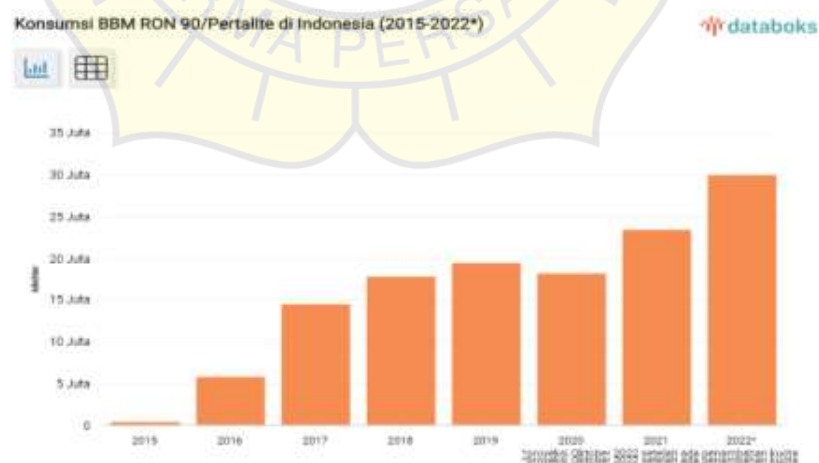
Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan Tabel 1.1 menurut penelitian Heryati *et al* (2022:234) dapat diketahui bahwa volume penjualan pada SPBU Nusantara 44.53226 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Bulan Oktober 2020 SPBU mengalami peningkatan penjualan sebesar 12,25 % dan bulan November 2020 SPBU mengalami peningkatan penjualan sebesar 5,13 %. Pada bulan Desember 2020 SPBU mengalami penurunan penjualan sebesar -6,47 % dan pada bulan Januari 2021 penjualan menurun sebesar -2,37 %. Padahal tahun sebelumnya saat sebelum terjadi pandemi COVID-19 volume penjualan bahan bakar mengalami peningkatan yang cukup tinggi saat hari libur nasional atau pada saat menjelang libur Natal dan tahun baru pada bulan Desember dan Januari.

Volume penjualan yang fluktuatif pada SPBU Nusantara 44.53226

diduga terjadi karena pengaruh faktor internal SPBU seperti *responsiveness* dari operator SPBU Nusantara 44.53226 yang kurang baik dalam menangani keluhan pelanggan. Banyak konsumen SPBU Nusantara 44.53226 merasa kecewa karena adanya pembatasan bahan bakar jenis premium dikarenakan masih banyak masyarakat di daerah Cilacap Utara yang masih menggunakan bahan bakar jenis premium. Kedua masalah ini menyebabkan rendahnya loyalitas konsumen pada SPBU Nusantara 44.53226 yang mana diduga berakibat terhadap volume penjualan yang fluktuatif. Menurut Heryati *et al* (2022:234) “Volume penjualan adalah barang yang terjual dalam bentuk uang untuk jangka waktu tertentu didalamnya mempunyai strategi pelayanan yang baik”.

Pertalite merupakan salah satu BBM yang sangat banyak di pakai untuk kendaraan masyarakat Indonesia, berikut data grafik jumlah pengguna BBM pertalite di Indonesia, adalah sebagai berikut:

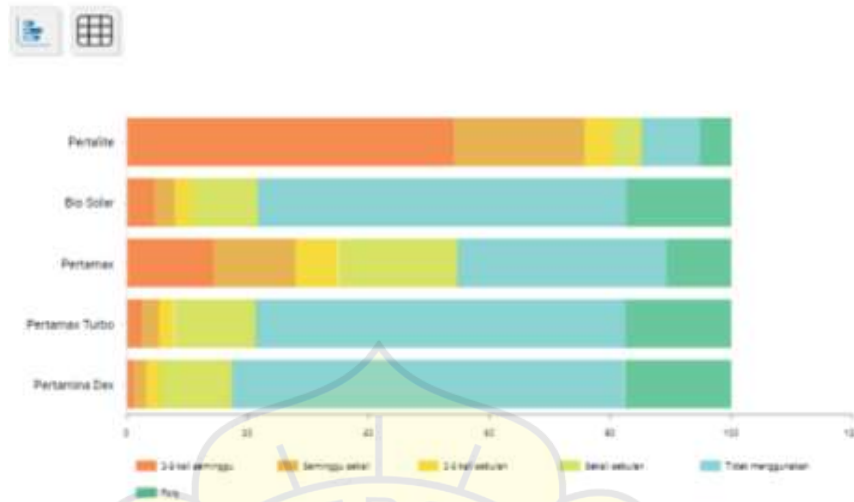


Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

**Gambar 1.1 Grafik Data Konsumsi BBM Pertalite Tahun 2015-2022
Di Indonesia**

Dari gambar 1.1 data konsumsi BBM pertalite di Indonesia dari tahun 2015-2022 mendefinisikan bahwa sejak awal 2022 harga minyak dunia menanjak naik hingga sempat melampaui US\$100 per barel dan memecahkan rekor tertinggi dalam 14 tahun terakhir. Tingginya harga minyak dunia kemudian mendorong pemerintah Indonesia menaikkan harga bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi, salah satunya pertalite yang naik dari Rp7.650/liter menjadi Rp10.000/liter mulai awal September 2022.

Adapun tren konsumsi pertalite terus meningkat dalam delapan tahun belakangan. Tingkat konsumsinya hanya sempat turun sedikit pada 2020 ketika awal terjadi pandemi. Namun, pada 2021 konsumsinya naik lagi seperti terlihat pada grafik. Memasuki tahun 2022 konsumsi Pertalite juga kian bertambah. Menurut laporan BPH Migas, sampai akhir September 2022 konsumsi Pertalite sudah mencapai 21,97 juta kiloliter (kl) atau sekitar 95% dari kuota tahun ini yang totalnya 23,05 juta kl. Demi menghindari kelangkaan BBM sampai akhir tahun, pemerintah pun menambah kuota Pertalite sebanyak 6,86 juta kl mulai awal Oktober 2022, dengan demikian, konsumsi pertalite sepanjang tahun 2022 diproyeksikan mencapai 29,91 juta kl. Jika dibandingkan dengan tahun 2015, tingkat konsumsi pertalite tahun ini sudah meningkat lebih dari 7.000%.



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Gambar 1.2 Grafik Data Frekuensi Penggunaan BBM Berdasarkan Jenisnya Di Indonesia

Dari gambar 1.2 data frekuensi penggunaan BBM berdasarkan jenisnya di Indonesia, hasil survei Indikator Politik Indonesia menunjukkan, mayoritas masyarakat Indonesia paling banyak menggunakan BBM jenis Pertalite. Persentasenya mencapai 90,4%. Selain paling besar penggunaannya, Pertalite juga paling sering digunakan sehari-hari. ada 54% responden yang menggunakan Pertalite sebanyak 2-3 kali seminggu. Sebanyak 21,7% responden menggunakan pertalite seminggu sekali.

Selanjutnya ada 4,6% responden yang menggunakan pertalite 2-3 kali selama sebulan. 5% responden menggunakan Pertalite sekali dalam sebulan. Sedangkan, 9,6% responden tidak menggunakan pertalite dan 5,1% tidak tahu/tidak jawab. Selain pertalite, masyarakat Indonesia juga banyak yang menggunakan Pertamax. Persentase responden yang menggunakan BBM

jenis RON 92 tercatat sebanyak 65,5%. Selain pertalite ada pula masyarakat Indonesia yang menggunakan bio-Solar sebanyak 21,7%. Diikuti pengguna pertamax turbo sebanyak 21,4% dan pertamina dex 17,5%.

Penelitian untuk membedakan BBM Pertalite dan Pertamax pada penggunaan sepeda motor yang dilakukan oleh Dharmanasa *et al* (2021:142) menyatakan bahwa “hasil yang didapatkan dari pengujian menunjukkan bahwa daya poros efektif yang dihasilkan berbanding lurus terhadap laju aliran bahan bakar yang dimana pertamax memiliki daya poros efektif dan laju aliran bahan bakar yang lebih besar dibandingkan pertalite, namun untuk konsumsi bahan bakar spesifik Pertalite memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan konsumsi bahan bakar spesifik pertamax. Berdasarkan data dari pengujian disimpulkan bahwa nilai rata-rata efisiensi thermal yang dihasilkan oleh Pertamax sedikit lebih tinggi dibandingkan efisiensi thermal yang dihasilkan oleh pertalite, pertamax memiliki nilai efisiensi thermal rata-rata sebesar 55% sedangkan nilai rata-rata efisiensi thermal yang dihasilkan pertalite sebesar 54%. Dari empat parameter prestasi yang diukur menunjukkan bahwa pertamax memiliki tiga dari empat keunggulan dalam percobaan yang telah dilakukan terhadap karakteristik motor Fit X NF 100 SE, berupa dari daya poros efektif yang dihasilkan, konsumsi bahan bakar spesifik, dan efisiensi thermal yang dihasilkan. Sedangkan untuk pertalite unggul dari segi laju aliran bahan bakar yang memiliki nilai yang lebih kecil dibandingkan pertamax”.

PT PERTAMINA (PERSERO) merupakan salah satu perusahaan besar

BUMN di Indonesia. Perusahaan BUMN ini bergerak dibidang perminyakan. Bisnis yang dijalankan oleh PT PERTAMINA (PERSERO) ialah pengolahan minyak yang dimulai dari hulu hingga hilir dan pemasaran. Oleh karena itu, PT PERTAMINA (PERSERO) merupakan salah satu perusahaan yang paling berpengaruh terhadap laju perekonomian negara Indonesia.

PT Pertamina (Persero) melakukan pendistribusian ke SPBU yang tersebar di wilayah Indonesia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan BBM. Pertamina juga menyiapkan berbagai langkah antisipasi dalam pendistribusian BBM agar tidak terkendala cuaca ekstrim yang melanda sebagian besar wilayah Indonesia. Indonesia mempunyai cuaca yang tidak menentu, sehingga dampaknya tidak hanya di darat tetapi juga berdampak pada transportasi laut akibat tingginya gelombang disertai angin. Meskipun demikian, Pertamina tetap berupaya mendistribusikan BBM ke berbagai wilayah di tanah air, dengan berbagai langkah antisipasi agar ketersediaan BBM di berbagai titik wilayah bisa dipenuhi. PT Pertamina (Persero). Pertamina terus mengembakan standar pelayanan baru guna memastikan konsumen mendapatkan layanan yang terbaik. SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) merupakan pihak swasta yang bekerja sama sebagai sarana untuk menyalurkan produk-produk yang dihasilkan oleh Pertamina. Dalam proses peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan SPBU Pertamina secara menyeluruh sangat tidak mudah, mengingat banyaknya jumlah SPBU di Indonesia.



Sumber: <https://www.astra-daihatsu.id/>

Gambar 1.3 Kelebihan BBM Peralite

Gambar 1.3 menjelaskan peralite merupakan salah satu BBM yang sangat banyak di gunakan oleh pengguna kendaraan di Indonesia karena BBM peralite merupakan salah BBM dengan harga yang murah dan mudah di dapatkan di seluruh Indonesia, adapun kelebihan BBM peralite di bandingkan dengan BBM lain “Peralite lebih murah daripada pertamax karena kandungan oktannya yang lebih rendah. Proses produksi bahan bakar dengan kandungan oktan yang lebih tinggi lebih rumit dan memerlukan teknologi yang lebih canggih, sehingga biaya produksinya juga lebih tinggi. Sedangkan bahan bakar dengan kandungan oktan yang lebih rendah lebih mudah diproduksi dan memerlukan teknologi yang lebih sederhana, sehingga biaya produksinya lebih murah. Oleh karena itu, meskipun Peralite dan Pertamax diproduksi oleh perusahaan yang sama, harga Peralite lebih murah daripada Pertamax karena biaya produksinya lebih rendah akibat kandungan oktan yang lebih rendah. Namun, meskipun Peralite lebih murah, bahan bakar ini tetap memiliki kualitas yang baik dan cocok digunakan untuk

kendaraan sehari-hari dengan performa mesin yang standar” dikutip dari sumber <https://www.astra-daihatsu.id/>



Sumber: <https://www.suara.com/>

Gambar 1.4 Kelebihan Dan Kekurangan BBM Pertalite

Gambar 1.4 menjelaskan dari kelebihan dan kekurangan BBM pertalite adapun kelemahan dari BBM pertalite yang di temukan penilita dari berbagai sumber yang didapatkan. Penelitian menemukan kekurangan dari BBM pertalite, kekurangan yang ada di BBM pertalite adalah “Tidak baik digunakan pada semua jenis kendaraan motor atau mobil. Disarankan Pertalite digunakan pada kendaraan yang memiliki mesin cc rendah atau di bawah 125 cc. Bisa mengakibatkan knocking jika Pertalite dipakai pada kendaraan yang memiliki mesin di atas 125 cc. Jika dibandingkan dengan bahan bakar lain yang memiliki nilai oktan lebih tinggi, Pertalite dinilai cukup mahal karena jarak tempuh per liternya hanya sekitar 20 persen. Jika

dipakai pada kendaraan motor ataupun mobil yang harus menggunakan bahan bakar beroktan tinggi, penggunaan Peralite bisa membuat usia komponen pada kendaraan tersebut seperti arm piston, piston, dan lainnya jadi lebih pendek, bahkan cepat rusak. Dalam jangka waktu lama, penggunaan Peralite bisa merugikan karena biaya perawatan kendaraan yang menggunakan bahan bakar tersebut lebih mahal” dikutip dari sumber <https://economy.okezone.com/>. Adapun kekurangan selanjutnya dari BBM pertile yaitu “BBM jenis ini dapat menimbulkan *knocking* (ngelitik) pada kendaraan 125cc. Pada kendaraan yang bahan bakar oktannya tinggi, BBM jenis ini juga bisa usia komponen mesin jadi lebih singkat. Selain itu, bensin juga lebih boros 20 persen” yang dikutip dari sumber <https://www.suara.com/>.



Sumber: <https://otomotif.tempo.co/>

Gambar 1.5 Kekurangan BBM Peralite

Gambar 1.5 menjelaskan kekurangan dari BBM pertalite “Pengguna kendaraan beramai-ramai mengeluhkan BBM bersubsidi jenis Pertalite, yang dianggap semakin boros. Keluhan itu mereka sampaikan melalui akun media sosial Facebook beberapa hari setelah kenaikan harga BBM. Setidaknya ada lima akun yang menyadari bahwa Pertalite makin ke sini makin cepat boros. Bahkan salah satu pengguna Facebook menyebutkan bahwa jarum bensin kendaraannya berkurang meski dalam kondisi mati atau terparkir. Dikutip dari sumber <https://otomotif.tempo.co/>.

Menurut Maryati dan Khoiri (2022:162) menyatakan bahwa pengertian keputusan pembelian merupakan sebuah keputusan konsumen tentang apa yang akan dibeli, berapa banyak yang akan dibeli dan bagaimana cara melakukan pembelian yang akan dilakukan. Setiap pelanggan selalu mengharapkan kualitas produk yang baik dari SPBU Pertamina. Beberapa keputusan pembelian yang sering dipertimbangkan oleh konsumen seperti memperhatikan kualitas produk yang diinginkan serta pelayanan yang dirasakan atau diberikan oleh pihak perusahaan, kondisi ini mewajibkan pelaku usaha untuk bisa manjakan kualitas produk serta layanan yang baik agar mampu memberikan keinginan pembelian terhadap konsumen. Sedangkan menurut Ramadhan dan Lubis *et al* (2022:429) menyatakan bahwa Keputusan pembelian adalah hasil dari berbagai faktor yang mempengaruhi individu atau konsumen untuk membeli atau menggunakan suatu produk atau jasa tertentu. Dalam strategi pemasaran dan manajemen hubungan pelanggan, konsep ini dikenal sebagai “segmentasi pelanggan” dan

“pengelolaan pelanggan bernilai tinggi”. Ide utamanya adalah bahwa tidak semua pelanggan sama dan beberapa pelanggan memiliki potensi untuk memberikan nilai lebih besar bagi perusahaan daripada yang lain. Oleh karena itu, sumber daya dan perhatian perusahaan harus diberikan lebih kepada pelanggan.

Kepuasan konsumen menurut Oktrichaendy *et al* (2022:455) keputusan pembelian yaitu aktivitas yang ditawarkan perusahaan atau seseorang kepada orang lain. Aktivitas ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan suatu barang pada seseorang. Kunci utama dari pelayanan yaitu dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan agar konsumen melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Keputusan pembelian adalah perasaan seseorang setelah menerima hasil dari kinerja atau kegiatan, apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Dengan kata lain, keputusan pembelian datang karena timbulnya perasaan yang sudah terpenuhi dari konsumen terhadap suatu barang dan jasa. Demikian sebaliknya, jika barang atau jasa yang mereka nikmati tidak memenuhi atau melebihi tingkat kepentingannya, maka pelanggan akan cenderung tidak memakai lagi barang atau jasa tersebut.

Perusahaan harus terus memberikan dan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar konsumen menjadi keinginan untuk melakukan keputusan pembelian terhadap produk dan jasa, dengan meningkatnya keputusan pembelian pada konsumen akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, serta perusahaan akan terus dapat bersaing dengan para pesaing.

Berdasarkan latar belakang diatas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pengguna bahan bakar minyak pertamina di wilayah Jakarta Timur (studi kasus konsumen bahan bakar minyak pertalite di wilayah Jakarta Timur). Maka dari itu, penulis tertarik dalam memilih judul ini sebagai berikut **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA BAHAN BAKAR MINYAK PERTAMINA DI WILAYAH JAKARTA TIMUR (STUDI KASUS KONSUMEN BAHAN BAKAR PERTALITE DI WILAYAH JAKARTA TIMUR)”**.

1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, yaitu adalah sebagai berikut:

1. Terdapat kualitas produk pertalite lebih murah daripada Pertamax karena kandungan oktannya yang lebih rendah. Proses produksi bahan bakar dengan kandungan oktan yang lebih tinggi lebih rumit dan memerlukan teknologi yang lebih canggih, sehingga biaya produksinya juga lebih tinggi. Sedangkan bahan bakar dengan kandungan oktan yang lebih rendah lebih mudah diproduksi dan memerlukan teknologi yang lebih sederhana,

sehingga biaya produksinya lebih murah dikutip dari sumber <https://www.astra-daihatsu.id/>.

2. Produk produk pertalite memiliki oktan yang rendah sehingga tidak cocok untuk semua jenis kendaraan.
3. Adanya kekurangan dari penggunaan pertalite bisa membuat usia komponen pada kendaraan tersebut seperti arm piston, piston, dan lainnya jadi lebih pendek, bahkan cepat rusak.
4. Pengguna BBM jenis ini dapat menimbulkan *knocking* (ngelitik) pada kendaraan 125cc. Pada kendaraan yang bahan bakar oktannya tinggi, BBM jenis ini juga bisa usia komponen mesin jadi lebih singkat dan lebih boros dikutip dari sumber <https://www.suara.com/>

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah merupakan langkah penting dalam merencanakan penelitian yang baik karena membantu memfokuskan penelitian, mencegahnya menjadi terlalu luas atau di luar kendali, dan memungkinkan tujuan penelitian tercapai secara efektif. Penelitian ini hanya membahas apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen bahan bakar minyak pertalite di wilayah Jakarta Timur.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat di rumuskan permasalahan penelitian, adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna bahan bakar minyak pertalite di wilyah Jakarta Timur?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna bahan bakar minyak pertalite di wilyah Jakarta Timur?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna bahan bakar minyak pertalite di wilyah Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian yaitu adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna bahan bakar minyak pertamina di wilyah Jakarta Timur.
2. Untuk megetahui kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna bahan bakar minyak pertalite di wilyah Jakarta Timur.

3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pengguna bahan bakar minyak pertalite di wilayah Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan secara praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemasaran. Menjadi bahan kajian dan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam mengembangkan penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, masukan dan bermanfaat bagi perusahaan serta para pelaku bisnis. Mengingat bahan bakar minyak sangat dibutuhkan oleh semua orang khususnya pemilik kendaraan, sehingga perusahaan harus terus meningkatkan kualitas produk dan memperbaiki kualitas pelayanan.