

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Analisis faktor adalah suatu teknik interdependensi (*interdependence technique*), dimana tidak ada pembagian variabel menjadi variabel bebas dan variabel tergantung dengan tujuan utama yaitu mendefinisikan struktur yang terletak diantara variabel-variabel dalam analisis. Analisis ini menyediakan alat-alat untuk menganalisis struktur dari hubungan interen atau korelasi diantara sejumlah besar variabel dengan menerangkan korelasi yang baik antara variabel, yang diasumsikan untuk mempresentasikan dimensi-dimensi dalam data (Hair, 2010). Jadi, pada prinsipnya analisis faktor digunakan untuk mengelompokkan beberapa variabel yang memiliki kemiripan untuk dijadikan satu faktor, sehingga dimungkinkan dari beberapa atribut yang mempengaruhi satu komponen variabel dapat diringkas menjadi beberapa faktor utama yang jumlahnya lebih sedikit.

Berdasarkan tujuannya analisis faktor dapat dikelompokkan menjadi dua macam yaitu analisis faktor eksploratori dan analisis faktor konfirmatori. Analisis faktor eksploratori tidak dilakukan hipotesis yang bersifat teoritis dalam menggunakan analisis faktor, sehingga pengelompokkan pada faktor-faktor akan dibuat berdasarkan apa yang nanti diperoleh dalam analisis. Sedangkan analisis faktor konfirmatori mempunyai informasi yang bersifat teoritis tentang struktur yang mendasari data dan diharapkan akan dihasilkan faktor yang sesuai dengan hipotesis tersebut sehingga sering dilakukan perulangan analisis, jika hasil pengujian model ternyata tidak

sesuai dengan apa yang dihipotesiskan. Pada analisis faktor eksploratori masing-masing variabel awal diperbolehkan mempunyai nilai *factor loading* pada beberapa faktor, dan setelah nilai diperoleh akan dibuat keputusan sebuah variabel dimasukkan kedalam faktor yang mana. Sebaliknya, analisis faktor konfirmatori melakukan pengelompokan pada sebuah variabel hanya berdasarkan variabel-variabel awal tertentu. Selanjutnya dalam penelitian ini peneliti hanya membahas analisis faktor eksploratori.

Pelanggan pada dasarnya adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor harga, kualitas, tempat, pelayanan, dan sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri (Greenberg, 2010).

Pengenalan pelanggan terhadap kebutuhan atas produk merupakan proses awal pengambilan keputusan. Kebutuhan untuk berkomunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Karena tanpa adanya komunikasi, manusia tidak dapat melakukan interaksi dengan sesama manusia maupun dengan makhluk hidup lainnya. Selain itu komunikasi diperlukan sebagai proses sosialisasi sehingga untuk dapat melancarkan proses komunikasi tersebut diperlukan adanya suatu alat sebagai perantara dalam berkomunikasi. Perantara tersebut dapat berupa sesuatu yang bersifat alami seperti indera yang dimiliki oleh manusia ataupun sesuatu yang dibuat oleh manusia, seperti mesin Gear.

Gear adalah sebutan untuk roda gigi yang bekerja pada suatu mesin yang fungsinya adalah untuk mentransmisikan daya. Gear merupakan bagian mesin yang bentuk sederhananya bergerigi, dapat berputar dan biasanya terhubung dengan gear lain untuk mengirimkan torsi. Dua buah gear atau lebih yang bekerja bersama-sama akan menghasilkan tenaga

mekanis melalui perputarannya merupakan definisi sederhana dari mesin. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa sebuah mesin pasti memiliki bagian yang disebut gear.

Gear banyak sekali tipenya tergantung pada rancangan mesin yang akan digunakan. Namun secara umum gear dibagi menjadi dua yang masing-masing memiliki jenis-jenisnya sendiri, diantaranya yaitu :

#### 1. Gear Luar (*Gear Eksterna*)

Gear luar adalah gear yang bagian bergeriginya terletak dibagian luar silinder. Dapat disekeliling piringan sesuai dengan kebutuhan. Contoh gear luar antara lain : gear spur, gear helix, gear double helix, gear bevel, gear cacing, gear mahkota, gear hipoid, gear episiklik, gear pinion, gear non-sirkular, gear spiral bevel, gear magnetik, gear sangkar, gear matahari, dan lai-lain.

#### 2. Gear Dalam (*Gear Interna*)

Gear internal yaitu sebuah gear yang geriginya terletak dalam piringan. Jadi bentuknya seperti tutup botol yang bergerigi. Gear dalam selalu terhubung dengan sebuah gear luar secara paralel sehingga tidak dapat mengubah arah putaran. Fungsi gear dalam adalah untuk melanjutkan atau mentransfer putaran dari alat yang terhubung oleh gear dalam dan alat yang terhubung dengan gear luar.

Pada sebuah mesin, terutama mesin diesel kita seringkali mendengar istilah RPM (Rotasi per Minute). RPM adalah salah satu istilah yang berhubungan dengan gear yaitu berupa kemampuan putaran satu gear dalam satu menit. Semakin banyak jumlah putaran permenit maka semakin tinggi RPMnya. Setidaknya ada 5 istilah penting tentang gear yang harus kita ketahui, yaitu :

##### a. RPM atau jumlah putaran permenit

- b. Jumlah gigi
- c. Aksis (Sumbu)
- d. Pitch atau ruang antar gigi
- e. Sudut heliks yaitu sudut dibentuk oleh gigi roda. Ada gear yang sudut heliksnya bernilai nol seperti gear spur, ada juga gear yang sudut heliksnya bernilai hampir mendekati  $90^{\circ}$  seperti gear cacing atau gear bevel.

Bengkel Mesinin Jaya Putramas merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pembuatan dan perbaikan permesinan spesialis mengerjakan:

- a. Pembuatan Segala Macam Roda Gigi
- b. Gear Box
- c. Pembuatan Mesin-Mesin Industri (Mixer, Conveyor, Sparepart Mesin Packaging, Sparepart Mesin Pabrik Gula)
- d. Jasa Konstruksi dan Perpipaan

Mesin yang digunakan dalam bengkel mesin ini salah satunya menggunakan mesin bubut. Mesin bubut adalah mesin yang dibuat dari logam gunanya untuk membentuk benda kerja dengan cara menyayat, gerakan utamanya adalah berputar. Di bidang industri, keadaan mesin bubut sangat berperan terutama dalam pembuatan komponen-komponen kendaraan, seperti mur, baut, roda, gigi, poros, tromol, dan lain sebagainya. Penggunaan mesin bubut juga dapat dihubungkan dengan mesin lain seperti mesin bor (*drilling machine*), mesin gerinda (*grinding machine*), mesin frais (*milling machine*), mesin stik (*stick machine*), dan mesin-mesin yang lainnya. Namun ada salah satu hal yang paling penting dari sebuah mesin adalah perawatannya.

Mesin frais atau (*milling machine*) adalah suatu mesin perkakas yang menghasilkan sebuah bidang datar dimana pisau berputar dan benda bergerak melakukan langkah pemakanan. Sedangkan proses *milling* adalah suatu proses permesinan yang pada umumnya menghasilkan bentukan bidang datar dimana proses pengurangan material benda kerja terjadi karena adanya kontak antara alat potong (*cutter*) yang berputar pada *spindle* dengan benda kerja yang tercekam pada meja mesin. Mesin milling jika dikolaborasikan dengan suatu alat bantu atau alat potong membentuk khusus, akan dapat menghasilkan beberapa bentukan-bentukan lain yang sesuai dengan tuntutan produksi, misal : Uliaran, *Spiral*, Roda Gigi, *Cam*, *Drum Scale*, Poros Bintang, Poros Cacing, dan lain-lain.

Pelanggan mempunyai kepribadian yang berbeda-beda sehingga keputusan yang dibuat dalam memilih bengkel pun berbeda-beda. Pelanggan akan mempertimbangkan untuk bekerjasama dengan bengkel dengan melihat kualitas, tepatnya barang bisa diproduksi, dan juga harga yang sesuai. Suatu perusahaan yang menganut pemasaran sosial harus memahami perilaku konsumennya secara keseluruhan agar perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Perlunya memahami perilaku konsumen ini, didasarkan atas pemikiran bahwa konsumen merupakan pasar sasaran produk. Jika produk tersebut menurut konsumen mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya, maka konsumen akan membeli produk dan sebaliknya jika produk tersebut dianggap belum atau tidak mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya maka konsumen tidak akan membelinya.

Dalam hal ini penulis lebih memfokuskan pada konsumen yang menggunakan jasa bengkel Mesin Jaya Putramas. Dengan demikian penulis

memilih judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pelanggan untuk Menggunakan Jasa Bengkel Mesin JAYA PUTRAMAS di Surabaya**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologis dan faktor atribut produk mempengaruhi pelanggan dalam melakukan keputusan kerjasama dengan bengkel mesin Jaya Putramas?
2. Faktor apakah yang paling mempengaruhi pelanggan dalam mengambil keputusan untuk tetap bekerjasama dengan bengkel mesin Jaya Putramas?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor psikologis dan faktor atribut produk mempengaruhi pelanggan dalam melakukan keputusan kerjasama dengan bengkel mesin Jaya Putramas.
2. Untuk menganalisis faktor yang paling mempengaruhi pelanggan dalam mengambil keputusan untuk tetap bekerjasama dengan bengkel mesin Jaya Putramas.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai alat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh diperguruan tinggi dan menambah pengetahuan

serta studi kepustakaan dalam bidang pemasaran, khususnya dalam menganalisis perilaku konsumen.

2. Civitas Akademi

- a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.
- b. Sebagai referensi penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Praktis

- a. Menambah Referensi mengenai terapan analisis faktor bagi mahasiswa.
- b. Bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

4. Bagi Penelitian yang Akan Datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis terutama yang berkaitan dengan kegiatan mengambil keputusan pelanggan.