

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi komunikasi memaksa perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan produknya agar menjadi lebih baik dan berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Agar dapat bersaing di pasar, perusahaan harus mengetahui dan memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen dan berusaha untuk memuaskannya. Misalnya dengan memberikan produk yang harganya lebih murah, kualitasnya lebih baik, desain yang lebih menarik dan teknologi yang lebih bervariasi daripada para pesaingnya.

Dalam pembelian suatu produk konsumen akan dimotivasi oleh kebutuhan dan keinginannya. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motif yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu tingkah laku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Sedangkan motivasi merupakan suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada suatu tujuan untuk memperoleh kepuasan (Swastha dan Handoko, 2000).

Montgomery menyatakan suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Dia membedakan kualitas produk menjadi dua yaitu kualitas desain dan kualitas

kecocokan (*quality of design and of conformance*). Kualitas desain mencerminkan apakah suatu produk memiliki suatu penampilan yang dimaksud (*possesses an intended feature*). Sedangkan mutu kecocokan mencerminkan seberapa jauh produk benar-benar sesuai dengan maksud desain (*conform to the intent of the design*) (Supranto, 1997).

Perkembangan industri khususnya sepeda motor di Indonesia yang berjalan dengan pesat, merupakan permasalahan yang menarik untuk diteliti. Dampak dari berbagai perkembangan komunikasi di Indonesia adalah kecenderungan semakin banyaknya pengguna sepeda motor. Hampir kebanyakan dari salah satu keluarga memiliki alat transport yang berupa sepeda tersebut dengan berbagai merk yang sebelumnya merupakan sebuah keistimewaan bagi beberapa orang saja. Hal ini dikarenakan adanya perubahan tingkat pendapatan dan kebutuhan konsumen.

Angka penjualan berbagai merk sepeda motor, khususnya sepeda motor merk Suzuki di Indonesia meningkat secara signifikan setiap bulannya. Bisnis sepeda motor sangat kompetitif dalam perkembangan saat ini, semakin banyaknya produk sepeda motor di pasaran akan membuat konsumen mempunyai banyak pilihan produk maupun distributor. Hal ini akan membuat *bargaining power* konsumen semakin kuat. Peningkatan ini menyebabkan perusahaan harus selalu memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan konsumen serta keunggulan kompetitif setiap perusahaan dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya. Dengan konsumen yang puas tersebut akan dapat mempengaruhi konsumen pada pihak lain tentang produk perusahaan tersebut.

Merupakan suatu hal yang penting bagi pimpinan perusahaan untuk mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan konsumen, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen dan menentukan apakah perubahan yang dilakukan tersebut mengarah ke perbaikan (Supranto, 1997).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan konsumen sepeda motor merk, terutama pada merek Suzuki, maka dalam penelitian ini penulis tertarik mengambil judul : “PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MERK SUZUKI DI KECAMATAN KARTASURA”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan dimuka, maka pokok masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini:

1. Apakah terdapat pengaruh *performance*, *reliability*, *durability* dan *aesthetics* secara individu terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah terdapat pengaruh *performance*, *reliability*, *durability* dan *aesthetics* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen?
3. Manakah faktor yang paling dominan pengaruhnya dari *performance*, *reliability*, *durability* dan *aesthetics* terhadap kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk menganalisis pengaruh *performance, reliability, durability dan aesthetics* secara individu terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisis pengaruh *performance, reliability, durability dan aesthetics* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk menganalisis faktor mana yang paling berpengaruh antara *performance, reliability, durability dan aesthetics* terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dibidang manajemen pemasaran kepada lembaga atau produsen sepeda motor, khususnya mengenai perilaku konsumen pemakai sepeda motor merk Suzuki.
2. Diharapkan hasil penelitian ini bagi pihak lain dapat menambah wawasan pengetahuan masalah perilaku konsumen dan dapat meningkatkan pengetahuan.

E. SISTEMATIKA SKRIPSI

Untuk memperjelas isi dari skripsi dari awal sampai akhir, maka dapat dibuat suatu sistematika skripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjabarkan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan mengemukakan teori-teori dari hasil studi pustaka yang erat hubungannya dalam bidang penelitian antara lain: pengertian perilaku konsumen, strategi pemasaran, pengertian perilaku konsumen, teori-teori perilaku konsumen dan model-model perilaku konsumen, serta faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, kepuasan konsumen, dan pengertian barang, tinjauan penelitian terdahulu, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari kerangka pemikiran, rencana analisis data, data dan sumber data dengan metode pengumpulan data sebagai berikut: metode interview, metode observasi dan metode kuesioner.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum tempat penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasan hasil analisis.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, akan dikemukakan kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN