

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju dari tahun ketahun dalam bidang otomotif khususnya sepeda motor, menimbulkan persaingan di antara produsen-produsen sepeda motor. Hal ini sebabkan banyaknya model-model baru yang banyak bermunculan di pasaran. Peningkatan pada industri sepeda motor dikarenakan sepeda motor merupakan kendaraan yang terjangkau oleh masyarakat Indonesia di semua kalangan. Selain harganya terjangkau, perawatan sepeda motor pun relatif murah dibandingkan dengan mobil, sehingga permintaannya pun terus meningkat dari tahun ke tahun.

Sepeda motor juga merupakan moda transportasi yang cukup efisien dalam penggunaan bahan bakar, efisien dalam waktu, karena sepeda motor merupakan moda transportasi yang praktis. Tidak heran lagi sepeda motor merupakan moda transportasi yang paling diminati sebagian besar masyarakat Indonesia khususnya kaum menengah ke bawah. Produk sepeda motor yang dipasarkan di Indonesia pun sudah memiliki banyak macam harga, kualitas, desain yang berbeda.

Sebuah perusahaan harus mampu mengetahui dan memahami apa yang diinginkan konsumen. Perusahaan juga harus mengetahui informasi yang diharapkan oleh konsumen dari suatu produk tersebut. Dengan demikian perusahaan dapat menciptakan suatu produk yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan perlu memperhatikan apa yang melandasi seorang konsumen

dalam memilih suatu produk tertentu. Sehingga perusahaan dapat mengetahui puas atau tidak seorang konsumen dalam menggunakan produk yang dihasilkan, karena dalam hal ini konsumen berperan penting dalam kelangsungan produk yang dikeluarkan perusahaan tersebut di pasaran.

Kepuasan konsumen perlu dipelihara dan ditingkatkan agar dapat menciptakan dan memertahankan kesetiaan terhadap produk. Bila konsumen memperoleh kepuasan dari pembeliannya akan suatu produk maka hal tersebut akan menciptakan sikap positif terhadap produk tersebut sehingga konsumen akan setia pada merk produk tertentu yang dirasa cocok dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Dalam hal penjualan sepeda motor, konsumen cenderung akan merasa puas apabila sepeda motor mempunyai mesin yang tangguh, style yang bagus, dan lain-lain.

Sepeda motor merupakan primadona masyarakat Indonesia kaum menengah kebawah, dari aspek harga di pandang paling utama dari aspek yang lainnya. Harga adalah sebuah apresiasi untuk satu barang yang ditukar dengan sejumlah uang. Harga menurut Kolter dan Amstrong (2001) adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang dan jasa. Definisi lain dari harga adalah segala sesuatu yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keunggulan yang ditawarkan oleh bauran pemasaran perusahaan(Cannon, dkk, 2008).

Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Penetapan harga terlalu tinggi akan menyebabkan penurunan penjualan, namun jika harga terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan.

Selain membicarakan tentang harga, kualitas juga memengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Kualitas produk adalah mencerminkan kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan dan reparasi produk dan ciri-ciri lainya (Kolter, 1997).

Meurut Kolter dan Amstrong (2001) kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Sedangkan sebuah produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Selain itu produk dapat pula didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Produk dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah desain produk. Desain produk yang bagus dan inovatif mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen. Kriteria desain produk yang sering menjadi acuan yang paling penting adalah bentuk body, warna, dan mesin.

Hasil penelitian mengenai harga, kualitas dan desain produk terhadap kepuasan konsumen telah banyak dilakukan. Melalui riset ini akan dianalisis mengenai pengaruh harga, kualitas, desain produk motor Yamaha Mio terhadap kepuasan konsumen. Ketertarikan pemilihan merek tersebut karena produk sepeda motor Yamaha Mio masih diminati walaupun sudah lama diproduksi. Performa mesin yang handal dan body aerodinamis membuat lebih gesit dan nyaman dikendarai. Selain itu juga irit dalam pemakaian bahan bakar.

Yamaha Mio merupakan produk sepeda motor matic yang berkualitas. Kualitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam di benak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang dengan produk yang berkualitas.

Di samping kualitas produk, tinjauan terhadap harga juga semakin penting, karena setiap harga yang ditetapkan perusahaan akan mengakibatkan tingkat permintaan terhadap produk yang berbeda. Biasanya permintaan dan harga berbanding terbalik, yakni semakin tinggi harga, semakin rendah permintaan terhadap produk. Demikian sebaliknya, semakin rendah harga, semakin tinggi permintaan terhadap suatu produk (Kolter, 1991). Pada

hakikatnya harga ditentukan oleh biaya produk. Jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan tepat dan sesuai dengan daya beli konsumen, maka pemilihan suatu produk tertentu akan diutamakan pada produk tersebut (Basu Swasta dan Irawan, 2001). Jika konsumen bersedia menerima harga tersebut, maka produk tersebut bisa diterima oleh masyarakat. Perusahaan menetapkan harga karena berbagai pertimbangan, namun ada baiknya jika dalam penetapan harga tersebut disesuaikan juga dengan nilai, manfaat, dan kualitas produk. Dalam hal ini Yamaha menggunakan strategi dengan menetapkan harga yang terjangkau, bersaing dengan merk lain serta sesuai dengan kualitasnya. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dan desain produk yang bagus dan disukai oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas, dan Desain Produk Sepeda Motor Yamaha Mio Terhadap Kepuasan Konsumen di Kecamatan Banyudono”**

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan pembahasan dan kerancuan dalam penelitian ini dilakukan hanya mengenai harga, kualitas, desain produk dan kepuasan konsumen terhadap produk motor Yamaha Mio di kecamatan Banyudono.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang Masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah harga, kualitas, dan desain produk sepeda motor Yamaha Mio berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di kecamatan Banyudono?
2. Diantara variabel harga, kualitas, dan desain produk manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk motor Yamaha Mio di kecamatan Banyudono?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, batasan masalah, dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga, kualitas, dan desain produk terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk motor Yamaha Mio di kecamatan Banyudono?
2. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian produk motor Yamaha Mio di kecamatan Banyudono?

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak dealer Yamaha Mio

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi perusahaan mengenai masalah harga, kualitas, dan desain produk untuk menciptakan produk dan meningkatkan volume penjualan sepeda motor Yamaha Mio dimasa yang akan datang.

2. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan referensi bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian lanjutan berkaitan dengan masalah harga, kualitas, dan desain produk terhadap kepuasan konsumen.

F. Sistematika skripsi

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu pengertian pemasaran dan konsep pemasaran, bauran pemasaran, perilaku konsumen, model perilaku konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

konsumen, penelitian terdahulu dan teori-teori relevan yang lainnya yang mendukung dalam penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran, hipotesis, data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta rencana analisis data.

BAB IV Pelaksanaan dan Hasil Penelitian

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum masyarakat kecamatan Banyudono, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan, serta hasil penelitian.

BAB V Penutup

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang diperlukan.

Daftar Pustaka