

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK SPEED
EQUIPMENT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. DAYTONA PARTINDO UTAMA CABANG SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

**Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**



Disusun Oleh:

YUDY SULAIMAN NATASAKTA

B 100 040 378

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi pada saat ini, bagi para penyelenggara usaha merupakan tantangan besar dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dan diharapkan mampu menarik konsumen dengan menciptakan keunggulan-keunggulan pada bidang usahanya. Mereka harus mengembangkan strategi pemasaran dan komunikasi serta kebijakan untuk mengembangkan loyalitas di kalangan pelanggannya. Keunggulan pada bidang usaha para pelaku bisnis berfokus pada kualitas yang merupakan harapan dan keinginan semua orang khususnya para pelanggan. Bidang usaha tersebut dapat berupa produk fisik maupun nonfisik. Salah satu hal yang mereka sadari adalah hubungan dengan pelanggan akan berandil besar dalam bisnisnya.

Semakin ketatnya persaingan bisnis, kecenderungan pemasaran barang fisik pun berubah. Bukan lagi murni barang fisik yang dipasarkan tetapi juga dilengkapi dengan pelayanan (*service*) yang diharapkan mampu memuaskan pelanggan untuk menciptakan perbedaan dengan para pesaing bisnis. Persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis tersebut memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk dapat memilih, membuat keputusan dan menentukan pilihannya pada perusahaan yang menawarkan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Kepuasan merupakan faktor utama bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Kepuasan tersebut dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk atau jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Para pengusaha berusaha untuk dapat menarik konsumen sebanyak mungkin dengan berbagai cara. Strategi dalam menarik pelanggan sering dihubungkan dengan tingkat harga. Pengusaha berusaha untuk menetapkan harga dengan strategi sedemikian rupa untuk menarik pelanggan. Misalnya dengan memberikan potongan harga, memberikan kupon untuk produk-produk tertentu, menetapkan harga yang tinggi dll. Hal-hal tersebut menimbulkan berbagai persepsi harga yang dimiliki oleh konsumennya karena hal itu akan mempengaruhi perilaku belanja konsumen terhadap ritel yang bersangkutan.

Lichtenstein, Ridgway & Netemeyer (1993:234) dalam Leliana & Suryandari (2004:111) mengemukakan bahwa harga menjadi salah satu isyarat paling dominan dalam pemasaran, hal tersebut karena harga ada pada semua situasi pembelian. Harga juga merupakan salah satu isyarat yang digunakan oleh konsumen dalam proses persepsi, dimana harga akan mempengaruhi penilaian konsumen tentang suatu produk. (Monroe, 1990:45 dalam Leliana & Suryandari, 2004:111)

Dalam memandang suatu harga, konsumen mempunyai beberapa pandangan yang berbeda. Harga yang ditetapkan di atas harga pesaing akan dipandang sebagai harga yang terlalu mahal. Sementara harga yang ditetapkan dibawah harga produk pesaing akan dipandang sebagai produk yang murah atau dipandang sebagai produk yang berkualitas rendah.

PT. Daytona Partindo Utama Cabang Surakarta sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang penjualan sparepart sepeda motor mendapatkan sambutan yang sangat baik dari masyarakat Surakarta. Terbukti dengan tingginya tingkat pembelian oleh konsumen dan memiliki pelanggan dalam jumlah yang cukup besar. Hal tersebut disebabkan karena PT. Daytona Partindo Utama memberikan banyak kelebihan yang dimiliki dan letaknya yang strategis di pusat kota. Kelebihan yang dimiliki antara lain melayani pelanggan dengan service diatas rata-rata tanpa membeda-bedakan pelanggan besar atau kecil, menyediakan barang yang sesuai permintaan pasar dengan harga terjangkau dan berkualitas lebih superior dari pesaing sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang PENGARUH HARGA DAN PRODUK SPEED PT. DAYTONA PARTINDO UTAMA CABANG SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Daytona Partindo Utama Cabang Surakarta?
2. Apakah ada pengaruh produk speed terhadap kepuasan pelanggan PT. Daytona Partindo Cabang Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Daytona Partindo Cabang Surakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh produk speed terhadap kepuasan pelanggan PT. Daytona Partindo Cabang Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen perusahaan sebagai pedoman untuk pengambilan keputusan yang paling menguntungkan bagi perusahaan dan dapat digunakan dalam menentukan kebijakan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

2. Bagi peneliti, hasil penelitian dapat digunakan sebagai sarana mempraktekkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dan menambah ilmu serta wawasan tentang masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan.
3. Bagi pihak lain, agar bermanfaat dalam memberikan masukan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam di bidang manajemen kualitas khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika tesis bagi penulis akan memberikan gambaran yang jelas mengenai isi materi pembahasan dalam penelitian tesis, sehingga akan memudahkan pembaca untuk mengetahui isi dan maksud tesis secara jelas.

Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

BABI PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Sistematika Penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

- A. Kepuasan Pelanggan
- B. Harga
- C. Produk

- D. Penelitian Terdahulu
- E. Perumusan Hipotesis
- F. Kerangka Pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Lokasi Penelitian
- B. Populasi dan Sampel
- C. Metode Pengumpulan Data
- D. Definisi Operasional Variabel Penelitian
- E. Instrumen Penelitian
- F. Metode Analisis Data

BAB IV HASIL ANALISIS DATA

- A. Profile PT Daytona Partindo Utama Cabang Surakarta
- B. Deskripsi Data
- C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- D. Uji Asumsi Klasik
- E. Pengujian Hipotesis
- F. Pembahasan Hasil

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Keterbatasan
- C. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN