

**ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT PRODUK YAMAHA
VEGA ZR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI KOTA SUKOHARJO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

AGUNG NUGROHO

B 100 040 062

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang memberikan berbagai kemudahan bagi kehidupan manusia. Banyaknya kemudahan yang dapat diperoleh dan dirasakan tersebut membuat konsumen termotivasi menggunakan barang berteknologi. Konsumen cenderung menggunakan barang yang bersifat praktis dan dapat membantu dalam kegiatannya. Dari fenomena tersebut, banyak perusahaan yang menawarkan barang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu dengan menciptakan produk-produk berteknologi.

Sepeda motor merupakan salah satu dari hasil kemajuan teknologi otomotif. Dilihat dari ukuran, harga dan pengoperasiannya, sepeda motor merupakan alat transportasi yang praktis. Di kota-kota besar yang cukup padat lalu-lintas kendaraannya sering terjadi kemacetan, sepeda motor dapat menjadi solusi untuk dapat keluar dari kemacetan tersebut karena ukuran yang lebih ramping dibanding kendaraan besar.

Selama ini sepeda motor merupakan pasar yang potensial, terlebih di negara Indonesia yang merupakan negara dengan pengguna sepeda motor yang cukup besar. Maka banyak perusahaan menawarkan dengan berbagai macam merek beserta kelebihanannya. Berbagai cara dilakukan secara besar-besaran baik melalui promosi maupun iklan media massa, menawarkan berbagai kemudahan seperti cara pembelian melalui kredit, pelayanan, serta berbagai hadiah. Ada

bermacam-macam produk sepeda motor yang ditawarkan menyebabkan meningkatnya persaingan di dunia usaha untuk menarik minat konsumen agar membeli produk yang mereka tawarkan. Masing-masing merek sepeda motor menawarkan ciri khas dan keunggulan seperti dalam hal : harga beli, keiritan BBM, model, desain warna, kecepatan, kenyamanan, harga jual kembali, daya tahan, dan atribut-atribut lain yang terdapat pada sepeda motor. Pada situasi yang sangat kompetitif seperti ini hanya perusahaan yang berorientasi pada keinginan dan kepuasan konsumen yang dapat mempertahankan pasarnya.

Pada tahun 2008 Yamaha mengeluarkan produk baru yaitu Yamaha Vega ZR. Yamaha Vega ZR merupakan salah satu merek sepeda motor keluaran Jepang. Vega ZR ini bukan sekedar *face lift* dari Vega yang sekarang, tetapi merupakan varian motor baru dari Yamaha yang sama-sama mengambil segmen *mass product low end moped* (bebek) tetapi berbeda *positioning* 180 derajat dari Vega. Jikalau Vega lebih ditujukan pada konsumen yang cenderung konservatif mulai dari harga yang terjangkau, harga jual kembali yang tinggi, kemudahan perawatan, keiritan konsumsi bahan bakar, hingga desain yang cenderung diterima semua umur. Maka Vega ZR akan lebih ditujukan untuk anak muda yang cenderung *performance oriented, racing look* saat di modif, murah sesuai kantong pelajar, dan kepuasan akselerasi di putaran bawah.

Motor Vega ZR ini lebih ditujukan kepada kawula muda dengan *budget* terbatas tetapi yang "*performance oriented*". Lihat saja kondisi di Indonesia dimana sebagian besar pelajar dan mahasiswa yang isi kantongnya masih tergantung pada orang tuanya.

Mesin sama sekali baru 113.7cc lebih besar dari Vega yang sekarang. Dengan *Gear Box* dan *Mechanical Gear* yang dirancang dari nol alias sama sekali baru dan *Basic* ruang bakar model Mio (cc sama persis dengan Mio). Diharapkan VEGA ZR akan memberikan hawa segar bagi penggemar motor Yamaha di Indonesia yang saat ini haus menunggu kemunculan motor baru Yamaha. Grafis striping dirubah mirip striping “TRIBAL” di MX yang lebih digemari oleh anak muda di Indonesia. Perangkat pengereman di roda depan tersedia dalam dua pilihan, yaitu *Disk Brake* yang akan muncul lebih dahulu dan paket ekonomis menggunakan tromol yang masih dibutuhkan di daerah terpencil.

Motor Yamaha Vega ZR penampilan dan sosoknya sedikit berbeda dengan pendahulunya, Vega-R DB. Perbedaan paling mencolok adalah wajah depannya. Ini terlihat pada lampu depan dan sein serta warna tutup depan (*front cover*). Yamaha juga mengubah grafis bodi plus *font* “Vega ZR” menjadi berbeda dibandingkan versi sebelumnya.

Perubahan lain dilakukan pada spidometer, mesin, desain jok, dan tambahan selang antibanjir pada karburator. Juga ada perubahan pada desain lampu belakang dan penempat kunci, dipindahkan di bawah lampu belakang.

Dalam program pemasaran suatu produk, perusahaan harus memahami beberapa faktor penting yang mendorong dan mempengaruhi konsumen dalam membeli produknya, serta kesan setelah membeli atau menggunakan produk tersebut. Kepuasan berasal dari faktor psikologis seseorang yang mempengaruhi dalam suatu tindakan selanjutnya.

Kotler (2002 : 42) mengemukakan bahwa “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penyusun tertarik untuk mengangkat dalam sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH ATRIBUT-ATRIBUT PRODUK YAMAHA VEGA ZR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SUKOHARJO”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh secara parsial atribut-atribut harga, kualitas, desain, dan suku cadang terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Vega ZR di kota Sukoharjo ?
2. Bagaimana pengaruh secara serempak atribut-atribut harga, kualitas, desain, dan suku cadang sepeda motor Yamaha Vega ZR terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Vega ZR di kota Sukoharjo ?
3. Diantara atribut-atribut harga, kualitas, desain, dan suku cadang sepeda motor Yamaha Vega ZR, manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Vega ZR di kota Sukoharjo ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial atribut-atribut harga, kualitas, desain, dan suku cadang sepeda motor Yamaha Vega ZR terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Vega ZR di kota Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara serempak atribut-atribut harga, kualitas, desain, dan suku cadang sepeda motor Yamaha Vega ZR terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Vega ZR di kota Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui diantara atribut-atribut harga, kualitas, desain, dan suku cadang sepeda motor Yamaha Vega ZR yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Vega ZR di kota Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan perusahaan di bidang pemasaran.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, pemecahan masalah sesuai dengan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah, menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan terutama pengetahuan tentang kepuasan konsumen.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, bahan acuan, serta informasi untuk mengembangkan penelitian yang serupa serta sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman isi dari skripsi maka penulisan memberikan gambaran secara garis besar masing-masing bab secara keseluruhan skripsi ini kan terbagi dalam lima bab yang terdiri dari :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisi tentang : latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan dan beberapa teori mengenai pengertian pemasaran, pengertian manajemen pemasaran, pengertian perilaku konsumen, pengertian kepuasan konsumen, pengertian merek.

BAB III : Metodologi Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan dari: kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, data dan sumber data serta metode analisa data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dibahas : gambaran umum perusahaan, data-data yang diperoleh, hasil analisis dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan akhir penelitian penulis membuat kesimpulan dari hasil analisa kemudian memberikan saran atau masukan mengenai sesuatu hal yang dapat berguna demi kemajuan perusahaan untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN