

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, membuat perusahaan berlomba-lomba untuk membuat produk dengan kualitas dan bentuk yang diinginkan oleh konsumen. Akibatnya banyak produk yang membanjiri pasar mempunyai kemiripan satu sama lainnya sehingga membuat persaingan semakin ketat. . Dalam persaingan yang sangat ketat ini pada pasar sepeda motor, dimana konsumen dihadapkan pada berbagai alternatif pilihan produk yang ditawarkan, maka produsen dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan pasar sebagai dasar penetapan kepuasan. Untuk mengatasi persaingan yang semakin ketat ini diperlukan manajemen yang baik agar mampu merumuskan strategi yang baik.

Kegiatan perusahaan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempertahankan usaha dan kelangsungan hidup perusahaan. Pemasaran barang lebih dari sekedar kemampuan perusahaan dalam memproduksi barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, akan tetapi juga mencari dan menemukan letak kepuasan konsumen. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk lebih memahami perilaku dan selera konsumen yang cenderung berubah-ubah. Dengan memahami

... dapat memenuhi kepuasan

Atribut produk adalah merupakan komponen yang merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pembeli (Philip Kotler, 19995).

Kepuasan pelanggan bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan maka konsumen akan lebih senang. Perusahaan akan mencari cara tersendiri untuk tetap mempertahankan kepuasan pelanggannya.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap produk sepeda motor "Yamaha", produsen memberikan beberapa kriteria untuk performace produknya yaitu kenyamanan dalam mengendarai, kelengkapan kendaraan (accessories), penanganan dalam mengendarai (handling), pemindahan gigi (transmission), sistem pengereman (brakes).

Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan mereka akan memberi tahu pada konsumen yang lain tentang pengalaman baik mereka. Oleh karena itu dengan semakin banyaknya produk sepeda motor yang membanjiri pasar otomotif tentunya membuat perusahaan harus berfikir ekstra keras untuk dapat memuaskan konsumennya. Hal tersebut tentunya juga berlaku untuk perusahaan otomotif Yamaha yang mengeluarkan produk sepeda motor dengan berbagai bentuk dan keunggulan yang mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumen, karena kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang

.....

harapannya (Kotler, 1997). Sedangkan Angel (1994) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli setelah alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

Beberapa peneliti telah melakukan pengujian hubungan antara kualitas pelayanan, performance product, kepuasan pelanggan dan intensi perilaku pembelian konsumen. Hubungan antara performance product, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan intensi perilaku pembelian ulang sangat penting bagi manajer, hal ini nampak pada hasil penelitian Vikas Mittal, William T. Ross, Jr dan Patrick M. Baldasare (1998) yang menunjukkan bahwa performance product dan pelayanan memiliki dampak langsung pada minat pembelian ulang selain pada kepuasan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rullijanto DP (2000) dengan judul Analisis Minat Beli Konsumen Terhadap Produk Sepeda Motor Sport Merk "Yamaha" Di Kabupaten Sleman. Penelitian tersebut bertujuan untuk menguji pengaruh antara kinerja atribut (produk, pelayanan), kepuasan (produk, pelayanan) serta intensi pembelian, sedangkan dalam penelitian ini hanya untuk menguji pengaruh antara kinerja atribut produk terhadap kepuasan. Dalam penelitian terdahulu yang menjadi obyek penelitian adalah konsumen yang memiliki sepeda motor merk Yamaha di Kabupaten Sleman, sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi obyek adalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul : **Analisis Pengaruh Kinerja Atribut Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Merk “Yamaha” di Kabupaten Banjarnegara.**

B. Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini penulis membatasi permasalahan pada :

1. Produk yang digunakan dalam penelitian ini adalah sepeda motor merk “Yamaha”
2. Atribut yang digunakan adalah perlengkapan, kenyamanan, pengendalian, pengereman, dan transmisi (Rullijanto 2000).
3. Responden yang menjadi penelitian ini adalah konsumen yang telah memiliki sepeda merk “Yamaha” di Kabupaten Banjarnegara.

C. Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan permasalahan berdasarkan uraian diatas sebagai berikut :

Apakah kinerja atribut produk mempengaruhi secara langsung terhadap kepuasan

konsumen sepeda motor merk “Yamaha” di Kabupaten Banjarnegara

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian adalah:
Untuk menganalisis pengaruh kinerja atribut produk terhadap kepuasan konsumen sepeda motor merk “Yamaha”.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi dan sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam usaha meningkatkan konsumen.

2. Bagi penulis

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan, selain itu penulis dapat menerapkan teori-teori yang didapat dalam bangku kuliah pada bidang pemasaran khususnya dan ilmu manajemen pada umumnya.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti lain yang ingin