

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Inovasi merupakan salah satu cara terbaik dalam menciptakan keunggulan kompetitif (Barney, 1991). Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan perusahaan adalah dengan menawarkan produk-produk baru ini (produk inovatif) ini dapat berupa produk orisinal, produk yang di sempurnakan, produk yang dimodifikasi dan merek baru yang dikembangkan melalui usaha riset dan pengembangan (Tjiptono,2000). Kehadiran produk-produk baru ini telah memicu meningkatnya persaingan antar perusahaan dalam pemasaran.

Perkembangan dunia usaha otomatis yang sangat pesat dan diiringi dengan kemajuan teknologi serta tingkat persaingan antar perusahaan otomotif sekarang ini menyebabkan banyak perusahaan berkompetisi untuk merebut dan menguasai market share (pangsa pasar) yang ada. Situasi persaingan yang semakin ketat antar perusahaan seperti ini yang akan membuat perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggannya. Konsumen ibarat darah bagi kehidupan perusahaan, tanpa adanya konsumen maka tidak akan ada perusahaan yang mampu bertahan. Sekarang telah banyak berbagai jenis pilihan sepeda motor yang mampu menunjang kegiatan manusia. Dalam hal ini penulis mengangkat tentang sepeda motor Honda Vario 125 FI.

Perilaku konsumen adalah aktivitas individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan pengambilan keputusan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penduduk pondok seng dusun VI bahwa performa Honda vario 125 FI tidak berkualitas seperti suara mesin berisik Honda Vario memiliki mesin tidak berkualitas oleh karena itu penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Vario 125 FI (Studi Kasus pada Pengguna Honda Vario 125 Fi Di Dusun VI Pondok Seng Kabupaten Asahan)”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Banyaknya sepeda motor merek lain yang memiliki harga lebih murah
2. Ketidak puasan konsumen terhadap sepeda motor matik Honda semakin menurun.
3. Tingginya persaingan pada penjualan sepeda motor di Indonesia.

1.3. Batasan dan Rumusan Masalah

Penelitian ini hanya membatasi atas permasalahan kualitas produk, dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk- Daya tahan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Apakah Kualitas Produk- Kemampuan Melayani berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Apakah Kualitas Produk- Estetika berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Apakah Kualitas Produk-Kualitas yang Dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
5. Apakah Kualitas Produk-Kinerja Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
6. Apakah Kualitas Produk-Fitur Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
7. Apakah Kualitas Produk-Keandalan Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
8. Apakah Kualitas Produk-Kesesuaian Spesifikasi Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
9. Apakah Kualitas Produk- (Daya Tahan Produk, Kemampuan Melayani, Estetika Produk, Kualitas Produk, Kinerja Produk, Fitur Produk, Keandalan Produk, Kesesuaian Spesifikasi Produk) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh Kualitas Produk-Dayatahan produk terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh Kualitas Produk-Kemampuan Melayanin terhadap kepuasan konsumen.
3. Pengaruh Kualitas Produk-Eстетika terhadap kepuasan konsumen.
4. Pengaruh Kualitas Produk-Kualitas yang Dipersepsikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Pengaruh Kualitas Produk-Kinerja produk terhadap kepuasan konsumen.
6. Pengaruh Kualitas Produk-Fitur produk terhadap kepuasan konsumen.
7. Pengaruh Kualitas Produk-Keaandalan produk terhadap kepuasan konsumen.
8. Pengaruh Kualitas Produk-Kesesuain Spesifikasi produk terhadap kepuasan konsumen.
9. Pengaruh Kualitas Produk- (Daya Tahan Produk, Kemampuan Melayani, Estetika Produk, Kualitas Produk, Kinerja Produk, Fitur Produk, Keandalan Produk, Kesesuaian Spesifikasi Produk) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, peneliti ini sebagai masukkan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang pemasaran yang terkait dengan keputusan pembelian Honda Vario 125 fi.

2. Bagi akademis, dapat dijadikan sebagai bahan keputusan untuk sumber informasi dan ilmu pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan.
3. Bagi pihak lain, dapat dipergunakan sebagai data tambahan bagi yang sedang meneliti penelitian yang sejenis serta dapat membantu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap penggunaan Honda Vario 125 fi.