BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era persaingan yang semakin ketat saat ini, Masyarakat dituntut untuk mampu efisien dan efektif dalam segala aktivitasnya, begitu pula dalam pemilihan transportasi untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Saat ini sepeda motor roda dua dinilai paling bagus dan berkesan serta menjadi roda transportasi terpopuler bagi banyak orang. Sebuah peluang yang besar untuk perusahaan otomotif sepeda motor roda dua. Terutama pada Masyarakat Bengkulu, Pulau Bengkulu sendiri memiliki sekitar 564.689 jiwa menurut data dari badan statistic Kabupaten Bengkulu tahun (2020). Dan pengguna sepeda motor yang ada di Bengkulu menurut data dari badan statistic Kabupaten Bengkulu tahun 2021 saja mencapai 120.042.298 dan 2022 mencapai 125.305.332. Peningkatan yang sangat pesat dalam satu tahun terakhir, Dapat dikatakan bahwa hampir setiap keluarga yang berada di pulau Bengkulu menggunakan sepeda motor dalam kehidupan sehari-hari.

Penelitian dari Dona Indah Anugrah (2020) mengidentifikasi tingginya penggunaan sepeda motor di Kabupaten Bengkulu untuk mendukung berbagai aktivitas, mulai dari bekerja, Bersekolah, hingga berbelanja. Laporan dari "Profil Kecamatan Bantan 2020" juga mencatat bahwa di Kecamatan Bantan saja terdapat 20.000 unit sepeda motor, Yang menunjukkan tren peningkatan kepemilikan kendaraan roda dua di wilayah tersebut. Semakin meningkatnya penggunaan sepeda Motor di Bengkulu menjadi peluang besar bagi Perusahaan otomotif dengan demikian banyak perusahaan otomotif mendirikan dealer untuk merebut pasar transportasi Roda Dua tersebut. Dealer Honda pun memiliki induk perusahaan yaitu PT Astra Honda Motor Indonesia, PT Astra Honda Motor Indonesia ini merupakan salah satu produsen sepeda motor terbesar di Indonesia.

Salah satu transportasi roda dua yang di buat oleh PT Astra Honda Motor Indonesia Yaitu Sepeda Motor Merek Honda. Honda menjadi salah satu merek yang Memiliki Persaingan yang sangat ketat seperti Yamaha, Kawasaki, dan Suzuki.

Namun, meningkatnya jumlah sepeda motor juga membawa tantangan tersendiri. Pertumbuhan kendaraan yang pesat dapat menyebabkan kemacetan lalu lintas, terutama di pusat kota dan area pasar. Selain itu, faktor keselamatan menjadi perhatian serius, karena tingginya angka kecelakaan lalu lintas yang melibatkan pengendara sepeda motor. Tidak hanya itu, Penggunaan sepeda motor berbahan bakar fosil juga memberikan dampak terhadap polusi udara dan lingkungan. Dengan Adanya fenomena ini dapat memahami lebih dalam Faktor- faktor yang mendorong masyarakat Bengkalis lebih memilih transportasi menggunakan sepeda motor roda dua.

Tabel 1.1 Tabel data Sepeda Motor Merek Honda,Yamaha,Suzuki dan Kawasaki Tahun 2021-2023

No	Tahun	Honda	Yamaha	Suzuki	Kawasaki
1	2021	3.928.788	1.411.212	183.800	43.540
2	2022	4.149.947	1.333.190	166.710	42.097
3	2023	1.179.398	432.847	42.611	14.991

Sumber: Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI)

Dari tabel di atas Honda secara konsisten mendominasi pasar dengan pangsa pasar lebih dari 60% selama 3 tahun terakhir. Yamaha berada di urutan kedua dengan pangsa pasar sekitar 20-25%. Suzuki dan Kawasaki jauh tertinggal dengan pangsa pasar kurang dari 5%. Dengan begitu banyaknya persaingan, Sepeda motor merek honda di Bengkalis sendiri mempunyai banyak peminat atau umum digunakan. Setiap perusahaan harus mampu bersaing dalam meningkatkan bisnisnya agar tetap. Bertahan dan mendapatkan salah satu nilai untuk menarik Pelanggan. Dengan banyak nya peminat nya di pulau Bengkalis sepeda motor merek honda ini sudah sangat melekat di ingatan atau di pikiran Masyarakat. Maka dari itu Dialer-dialer yang ada di Bengkalis harus lebih keras dan giat lagi untuk melakukan pengembangan atau inovasi produk. Terutama Dealer sepeda motor honda, Dengan cara tersebut sepeda motor honda tidak mudah tergantikan oleh merek-merek lain oleh konsumen. Inovasi produk merupakan hasil dari

pengembangan produk baru oleh perusahaan atau industri, Baik yang sudah ada maupun belum dengan tujuan untuk menjaga *trend* dan menghindari adanya titik jenuh yang dirasakan konsumen pada produk yang ditawarkan. Dengan melakukan inovasi Produk terbaru sepeda motor honda mampu membuat konsumen untuk terus Menetap di sepeda motor Honda tersebut. Dengan melakukan inovasi produk Tersebut mampu menarik minat konsumen agar membeli produk yang ditawarkan. Inovasi yang dilakukan pun harus berbeda dengan merek sepeda motor yang lain agar tidak terjadi kesamaan dalam melakukan inovasi produk tersebut supaya masyarakat tidak membandingkan dengan merek-merek yang lain apabila perusahaan sudah melakukan inovasi produk harga yang di tetapkan harus terjangkau untuk menarik konsumen agar membeli produk tersebut.

Harga merupakan faktor yang sangat penting dan faktor pertimbangan konsumen untuk membeli suatu produk. Harga merupakan salah satu bagian dari *marketing mix* yang perlu diolah dan dipadukan dengan produk, tempat, dan Promosi. Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk, Baik barang ataupun jasa. Namun, Ketika konsumen merasa harga produk lebih tinggi dari nilai asli produk maka terdapat kemungkinan mereka tidak akan membeli produk tersebut supaya bisa menarik hati konsumen harga yang diberikan oleh Perusahaan harus terjangkau atau mampu dibeli oleh konsumen tersebut, Dengan melakukan penetapan harga yang. Terjangkau bisa dikatakan merek sepeda motor honda ini sangat cocok dengan apa yang di cari oleh konsumen. Karena konsumen lebih suka dengan produk yang murah tapi dengan kualitas yang bagus. Hal ini menambah nilai jual pada penjualan sepeda motor merek honda tersebut. Karena harga sangat jauh berbeda dengan harga sepeda motor merek lainnya. Sebanding dengan kesesuaian harga dan kualitas yang di tawarkan sepeda motor honda tersebut.

Kualitas produk adalah kapasitas yang dimiliki dari suatu produk pada fungsinya yang meliputi terhadap proses serta peningkatan produk yang bernilai lainnya untuk memuaskan kebutuhan yang dapat memenuhi harapan konsumen. Maka dari itu kualitas produk sepeda motor merek honda harus di jaga dengan baik karena mereknya memiliki reputasi yang bagus, Dan Telah mengeluarkan produk

berkualitas tinggi persepsi ini akan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Di karenakan kualitas produk, Terdapat beberapa faktor yang mendorong konsumen untuk membeli sepeda motor honda dari segi ketahanan dimensi, Sepeda motor Honda ini sangat handal dan irit. Teknologi yang kuat pada saat ini adalah terkait dengan *spear park* yang murah (suku cadang). Manfaat ini sebagai nilai tambah yang membedakannya dari merek lain. Selain itu, Unsur nilai estetika pada honda terlihat elegan dan klasik sehingga memberikan rasa nyaman dan percaya diri bagi pemakainya. Harga dan kualitas produk merupakan penentu keputusan pembeli yang paling penting, Karena konsumen memutuskan apakah harga dan kualitas suatu produk sesuai dengan yang diinginkan sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang diinginkan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dikatakan sebagai sebuah respon emosional seseorang yang mencakup beberapa aspek seperti ekspektasi terhadap produk, Pengalaman penggunaan, Dan seterusnya, Respon tersebut terjadi pada waktu tertentu seperti pada saat setelah produk digunakan, Pengalaman akumulatif, Atau setelah produk jasa tersebut dipilih kepuasan pengguna dibagi menjadi 2 indikator, antara lain : bersedia untuk memberikan Rekomendasi, dan penggunaan berkelanjutan. Dengan begitu kepuasan pengguna sepeda motor merek honda ini merupakan faktor yang sangat penting supaya menarik minat pembelian pada konsumen dan sangat mempengaruhi tingkat penjualan bagi perusahaan jika tidak perusahaan akan mengalami penurunan penjualan. Apabila perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen maka perusahaan akan mengalami peningkatan penjualan dan perusahaan akan mengalami keuntungan, Dengan begitu perusahaan harus membuat konsumen merasa puas dengan produk yang mereka buat supaya konsumen tidak beralih pada produk yang lain. Ketertarikan pengguna menggunakan sepeda motor honda ini adalah pada harga dan kualitas yang di tawarkan oleh perusahaan honda itu sendiri, Karena kualitas dan harga yang diberikan oleh perusahaan honda sangat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh si pengguna tersebut dan harga juga berpengaruh penting dalam ketertarikan

konsumen dalam membeli produk berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini diberi judul **“Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pengguna Sepeda Motor Merek Honda”**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pengguna pada Sepeda Motor Merek Honda?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk secara simultan/ bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sepeda motor merek honda.
2. Untuk menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pengguna sepeda motor merek honda.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pengguna sepeda motor merek honda.

1.4. Manfaat Penelitian

Terdiri dari: manfaat untuk penulis, perusahaan/instansi, dan pihak lain.

1. Manfaat Penelitian (Proyek) Bagi Penulis.
Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan untuk menghadapi masalah konkrit yang terjadi di lapangan.
2. Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan/instansi.
Sebagai bahan perencanaan dan perkembangan bagi pimpinan perusahaan dalam mengatasi masalah yang ada dalam perusahaan.
3. Manfaat Penelitian Bagi Pihak Lain.
Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya yang berminat dalam bidang pemasaran.

1.5. Sistematika Penulisan Laporan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab berisi tentang latar belakang, masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis yang menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian mengacu pada prosedur dan teknik sistematis yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan mencapai tujuan penelitian yang ditentukan. Hal ini mencakup pendekatan umum yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data, serta cara mereka mengatur dan menyajikan hasil penelitiannya. Metode penelitian juga meliputi pemilihan instrumen penelitian yang digunakan, teknik pengambilan sampel, dan analisis data.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan dan pembahasan. Hasil penelitian tugas akhir berisikan data yang mencakup antara lain: untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sepeda motor merek Honda.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat.