

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan industri otomotif sangat cepat dan cenderung meningkat tiap tahunnya, seiring dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat akan sarana transportasi yang memadai. Sehingga secara otomatis akan meningkatkan alat transportasi terutama alat transportasi yang memiliki efektivitas dan efisiensi. Hal ini merupakan peluang bagi para pelaku bisnis seperti transportasi kendaraan sepeda motor. Para produsen sepeda motor biasanya menawarkan produk terbaik dan sesuai dengan selera konsumen sehingga diharapkan dapat menciptakan suatu kepuasan bagi konsumen (kencana nilam, 2020).

Berbagai macam upaya yang dilakukan pihak Dealer Yamaha untuk menarik minat konsumen sehingga konsumen merasa puas, antaranya dengan memberikan harga yang terjangkau, karena setiap harga yang ditetapkan perusahaan akan mengakibatkan tingkat permintaan pada produk berbeda. Biasanya permintaan dan harga berbanding balik, yakni semakin tinggi harga, maka semakin rendah permintaan terhadap produk. Demikian sebaliknya, semakin rendah harga, maka semakin tinggi permintaan terhadap produk.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dealer resmi Yamaha PT.Sumber Cahaya Mustika di Kota Tangerang Selatan bahwa konsumen kebanyakan responden memiih respon cukup baik pada produk kualitas pelayanan dan presepsi harga dalam keputusan pembeli sepedea motor di Dealer Resmi Yamaha yang ada Di Kota Tangerang Selatan. Dibuktikan hasil wawancara dari salah satu konsumen sepeda motor Yamaha kepada Gideon bahwa dalam keputusan pembelian sepeda motor karena percaya terhadap Dealer Resmi Yamaha Mustika dapat memenuhi kepuasan pelanggan dari segi

kualitas pelayanan dan harga. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Cahaya Mustika”.

Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Cahaya Mustika merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang otomotif khususnya dalam bidang sepeda motor, dimana sehari-harinya menawarkan produk terbaru dari Yamaha semakin di depan, dimana produk tersebut ingin mengalahkan semua kompetitornya, harapan menjadi yang terdepan. menyediakan produk-produk kendaraan bermotor roda dua dari Yamaha.

Jalan Ceger Raya No.40 Jurang Mangu Timur Pondok Aren Tangerang Selatan 15222. Kantor ini merupakan Dealer Resmi Yamaha cabang Tangerang Selatan, tempat ini sebagai pelayanan untuk pelanggan Yamaha. Untuk pembelian sepeda motor Yamaha, pembeli dapat menggunakan pembayaran secara cash/tunai atau kredit, Kami telah siap dengan jaringan purna jual dan didukung oleh mekanik yang handal, terlatih serta penyediaan suku cadang asli Yamaha untuk menjamin kualitas purna jual. Produk Yamaha ada beberapa jenis yang terdiri dari matic, sport, MAXI Yamaha, Naked Bike, Off Road. Dalam aplikasi My Yamaha Motor, terdapat tiga menu layanan utama yang menyajikan beragam informasi bagi seluruh pengguna motor Yamaha.

Layanan utama tersebut adalah Informasi Motor & Servis, Informasi Dealer, dan Informasi Produk, Event & Promo. Untuk informasi lebih lanjut terkait aplikasi My Yamaha Motor dan Y-Connect silahkan kunjungi website resmi Yamaha Indonesia.

Usaha ini dalam memenuhi aktifitasnya memerlukan manajemen yang baik sehingga memperoleh tujuan sesuai dengan yang diinginkan. Dalam hal ini kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan pun baik juga. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama.

Selain itu perusahaan juga harus cerdas dalam menyampaikan informasi seputar produknya kepada konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan dalam menghadapi persaingan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, yang meliputi kualitas produk yang ditawarkannya. Kemampuan produk dalam memberikan pelayanan terbaik pada pemakainya akan menguatkan kedudukan atau posisi produk dalam benak konsumen, sehingga memungkinkan produk tersebut akan menjadi pilihan pertama konsumen pada pembelian diwaktu yang akan datang. Bahwa sesuai dengan konsep produk, konsumen akan menyukai produk dengan mutu terbaik, kinerja terbaik, dan sifat terbaik.

Hendaknya perusahaan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasankonsumen, terutama mengenai kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.

Faktor yang menyebabkan menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan kualitas pelayanan dan harga. Hal ini menjadikan konsumen semakin selektif. Konsumen merupakan faktor pertama yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan, menurut Buttle kepuasan konsumen membawa dampak yang besar bagi perusahaan, dengan mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih mudah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik pelanggan baru, biaya mempertahankan pelanggan lebih murah dibandingkan biaya mencari pelangganbaru (Mazlan Latif, 2019).

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah persepsi harga. Menurut Kotler dan Keller, Harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditimbang beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Harga menjadi nilai agregat dari semua hal yang diberikan produsen terhadap pelanggan dalam mendapatkan keuntungan memiliki atau menggunakan suatu produk dan strategi penetapan harga sangat penting untuk menarik perhatian konsumen (Utari, 2017).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan (Utari, 2017).

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa masalah yang ditemukan untuk dibuktikan kebenarannya. Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menemukan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan Berpengaruh Terhadap kepuasan Pelanggan Dealer Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya Kota Tangerang Selatan?
2. Apakah harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Dealer Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya Kota Tangerang Selatan?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Secara umum penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui untuk menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Di Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT.Sumber Mustika Cahaya Di Kota Tangerang Selatan?
2. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT.Sumber Mustika Cahaya Di kota tangerang selatan?

#### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis :

Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan bidang manajemen pemasaran dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas Pelayanan, harga terhadap kepuasan konsumen Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Cahaya Mustika.

2. Manfaat Praktis :

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang terkait yaitu Konsumen Dealer Resmi Yamaha Motor Mustika Hasil penelitian bisa digunakan sebagai informasi dan memberikan masukan kepada pihak pemasaran serta pemilik Dealer Resmi Yamaha lebih lanjut, sehingga menjadikan kepuasan konsumen.