



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang sedang berkembang di industri otomotif, persaingan ketat dalam dunia usaha menuntut setiap perusahaan untuk mengambil langkah-langkah dan strategi yang tepat guna memenangkan persaingan dengan kompetitor demi menjaga eksistensi yang dimiliki perusahaan. karena seiring waktu kompetitor akan terus muncul bersamaan dengan permintaan konsumen yang kian meningkat untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen di Indonesia. Salah satunya di daerah Jakarta Utara, persaingan di daerah Jakarta Utara di industri otomotifnya sangat berkembang pesat. Dengan perkembangan motor matic yang sangat pesat, membuat para produsen sepeda motor pun berlomba-lomba untuk membuat sepeda motor matic yang dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen.

Persaingan *skuter matic* yang semakin ketat membuat yamaha terus terdorong untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang semakin kompleks. Yamaha Nmax pertama kali diperkenalkan di Indonesia pada **10 Febuari 2015**. (<https://www.oto.com/>)

Yamaha Nmax merupakan motor produksi sepeda motor matic pertama yang menggunakan teknologi canggih dan memiliki kualitas produk yang baik maka keinginan



konsumen terhadap suatu produk akan terpenuhi, Kemudahan layanan dan perbaikan jika dibutuhkan. Hal ini sering dikaitkan dengan layanan purna jual yang disediakan oleh produsen seperti ketersediaan suku cadang dan kemudahan perbaikan jika terjadi kerusakan serta adanya pusat pelayanan perbaikan yang mudah dicapai oleh konsumen. Produk sepeda motor Yamaha Nmax mempunyai banyak kelebihan yang hanya dimiliki Yamaha Nmax. Yamaha merupakan salah satu *Brand Internasional* yang memiliki *image* positif bagi sebagian besar konsumen di dunia. Yamaha berusaha mempertahankan *image* positif yang dimiliki oleh konsumen. Yamaha juga memberikan kualitas yang tinggi, perusahaan terus berusaha meningkatkan kecanggihan dan inovasi spesifikasi dari produk Yamaha untuk dapat bersaing dengan produk *scooter matic* lainnya. (<https://www.oto.com/berita-motor/sejarah-yamaha-nmax-di-indonesia-2118632>).

Tabel 1.1

Distribusi Yamaha Nmax 2015- 2019

Tahun	Penjualan
2015	89,286Unit
2016	254.286Unit
2017	222.116Unit
2018	265.491Unit
2019	140.493Unit

Sumber: <https://www.asosiasiindustri sepedamotorindonesia.com> (AISI)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan tabel 1.1 diatas, meningkatnya penjualan serta minat dari masyarakat untuk menggunakan motor Yamaha Nmax ini didukung dengan banyaknya kalangan antara lain dari Yamaha Nmax Club Indonesia dan Yamaha Nmax Club Dunia.

Berdasarkan hal tersebut, maka analisis mengenai kepuasan konsumen sangat penting dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang memasarkan produk sepeda motor. Hal tersebut perlu dilakukan agar perusahaan dapat selalu meningkatkan volume penjualan yaitu melalui analisa faktor atau atribut apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli sepeda motor. Karena sesungguhnya masing-masing konsumen tentu memiliki motif yang berbeda-beda dalam melakukan pembelian sepeda motor, mulai dari konsumsi bahan bakar yang sangat irit, merek terkenal, kualitas dan kuantitas, sampai dengan beberapa faktor lainnya. Namun, yang paling menarik adalah faktor produk.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara?
2. Adakah Pengaruh antara kuliatas layanan terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara?
3. Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan oleh produsen Yamaha Nmax?
4. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh produsen Yamaha Nmax?



5. Bagaimana kepuasan konsumen Yamaha Nmax?

C. Batasan Masalah

Mengingat ruang lingkup pembahasan yang sangat luas dan keterbatasan waktu, maka dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi masalah pada:

1. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Yamaha Nmax?
2. Adakah Pengaruh antara kuliatas layanan terhadapkepuasan konsumen sepeda motor Yamaha Nmax?

D. Batasan Penelitian

1. Obyek peneliti ini adalah Yamaha Nmax
2. Subyek penelitian ini adalah konsumen yang pemakai Yamaha Nmax di Jakarta Utara.
3. Populasi penelitian ini adalah konsumen

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pemakai Sepeda Motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara.”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penilitian ini adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pemakai sepeda motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan sepeda motor Yamaha Nmax terhadap kepuasan konsumen yang di tawarkan Yamaha.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing untuk mengetahui tingkat kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara.

2. Bagi Pihak Lain

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang bermanfaat atau positif bagi semua pihak dan menambah wawasan serta dapat dijadikan sebagai referensi dalam penulisan berikutnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)