



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan kendaraan bermotor mempengaruhi gaya kehidupan bermasyarakat. Di Indonesia, masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sepeda motor untuk kegiatan sehari-hari yang kemudian menyebabkan meningkatnya penggunaan sepeda motor dari tahun ke tahun. Hal ini dikarenakan masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sepeda motor dengan berbagai alasan seperti harga yang terjangkau, hemat bahan bakar, praktis dalam mencari tempat parkir, dll. Selain itu, kendaraan bermotor sepeda motor merupakan kendaraan yang efisien dan efektif dibanding kendaraan bermotor lainnya. Berikut merupakan data perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia:

**Gambar 1. 1**  
**Data Perkembangan Jumlah Kendaraan pada Tahun 2018 hingga 2021**  
**(Dalam unit)**

Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)			
	2018	2019	2020	2021
Mobil Penumpang	14 830 698	15 592 419	15 797 746	16 903 094
Mobil Bis	222 872	231 569	233 261	246 354
Mobil Barang	4 797 254	5 021 888	5 083 405	5 438 475
Sepeda motor	106 657 952	112 771 136	115 023 039	121 209 304
Jumlah	126 508 776	133 617 012	136 137 451	143 797 227

Sumber: Kepolisian Republik Indonesia, diakses 14 November 2022

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa kendaraan bermotor dengan jenis sepeda motor terjadi kenaikan yang cukup signifikan setiap tahunnya yang rata-rata kenaikannya sebesar 6,20%. Hal ini terjadi dikarenakan meningkatnya jumlah permintaan dari pihak dealer (penjual)



Perkembangan akan sepeda motor membawa dampak yang signifikan pada

lingkang pasar sepeda motor. Peringkat penjualan sepeda motor Yamaha di Indonesia menduduki peringkat kedua setelah Honda yang kemudian disusul oleh Kawasaki pada peringkat ketiga, Suzuki pada peringkat keempat, dan TVS yang menduduki peringkat kelima.

**Gambar 1. 2**  
**Data Penjualan Sepeda Motor di Indonesia pada tahun 2021**

Peringkat	Merek	Unit Penjualan
1	Honda	2.855.654
2	Yamaha	1.063.866
3	Kawasaki	43.540
4	Suzuki	18.380
5	TVS	2.942

Sumber: CNBC Indonesia (2022)

Yamaha menduduki peringkat kedua pada tahun 2021 dengan persentase sebesar 21,04% dari total penjualan unit sepeda motor. Yamaha memiliki berbagai macam produk kendaraan sepeda motor yaitu motor skutik dan sport. Yamaha memiliki banyak produk sepeda motor di kelas 150 cc. Penjualan sepeda motor Yamaha didominasi oleh kategori motor skutik dengan 150 cc di kategori Maxi.

Kepuasan pelanggan penting bagi perusahaan untuk kelangsungan bisnis. Kepuasan pelanggan dapat diukur dari segi kualitas produk. Kualitas produk menjadi bagian penting bagi pelanggan dalam membeli suatu produk. Pelanggan akan merasa puas apabila kualitas produk sangat baik. Setelah pelanggan puas dengan kualitas produk yang sangat baik, pelanggan akan melakukan pembelian ulang pada produk tersebut.

Meskipun demikian, kepuasan pelanggan tidak hanya dilihat dari segi kualitas produk saja, tetapi dari segi lain yaitu harga. Alma (2016) mendefinisikan harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen. Saat pelanggan membeli sebuah produk, mereka akan memikirkan harga akan produk tersebut. Menurut Krisna et al (2021:25) persepsi harga merupakan bagaimana konsumen memahami makna dari informasi harga. Pelanggan akan merasa senang dengan harga dan jasa yang terjangkau. Ketika pelanggan senang dengan harga sebuah produk ditentukan oleh perusahaan akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

**Tabel 1. 1**  
**Daftar Harga Kendaraan Sepeda Motor Yamaha**

Nama Produk	Harga
Mio M3 125	Rp 17.405.000
NMAX 125	Rp 31.615.000
R15	Rp 39.875.000
WR155R	Rp 38.600.000

Sumber: Yamaha Motor Indonesia (2023)

Dalam rangka membangun dan mempertahankan kepuasan pelanggan, Yamaha membuat program yang dapat membantu pelanggan. Pada tahun 2020, Yamaha membuat aplikasi My Yamaha Motor yang berguna untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi. Aplikasi ini tersedia untuk pengguna android dan iOS. Aplikasi My Yamaha Motor mempunyai beberapa manfaat yaitu informasi mengenai kendaraan sepeda motor dan servis, informasi lokasi dealer resmi di wilayah terdekat, dan manfaat lainnya adalah informasi mengenai produk, promo, dan event. Dengan adanya aplikasi My Yamaha Motor, pelanggan akan semakin mengenal dengan baik melalui pelayanan Yamaha.

Beberapa penelitian telah dilakukan mengenai kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha. Dalam penelitian yang dijalankan, ditemukan bahwa kualitas produk dan persepsi harga secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini didukung oleh penelitian Jonathan Herdioko dan Valencio Luwiska W (2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”.

Ditemukan juga penelitian yang dilakukan oleh Febrianni (2021) ditemukan bahwa hasil kualitas produk tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini didukung oleh penelitian Vanni Febrianni (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Yamaha Nmax, Jakarta Utara”.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Selamat Fuadi, Elly Wijayanti, dan Suyadi (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Indihome pada PT.Telkom Metro” ditemukan bahwa hasil persepsi harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merasa perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Yamaha di Wilayah DKI Jakarta”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perkembangan penggunaan sepeda motor di Indonesia?
2. Faktor-faktor apa yang menentukan kepuasan pelanggan sepeda motor di wilayah DKI Jakarta?
3. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap persepsi harga sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta?



4. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas produk sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta?
5. Bagaimana kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta?
6. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta?
7. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar masalah penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah maka penulis memberikan batasan terhadap masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta?

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta?”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



## 1.5 Batasan Penelitian

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah maka penulis memberikan batasan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:
1. Variabel yang akan diteliti adalah kualitas produk, persepsi harga dan kepuasan pelanggan.
  2. Konsumen yang akan diteliti adalah konsumen yang menggunakan sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta.
  3. Batasan wilayah untuk pengambilan sampel adalah 5 wilayah DKI Jakarta.
  4. Periode penelitian mulai bulan Desember 2022-Februari 2023.

## 1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di Wilayah DKI Jakarta.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor Yamaha di Wilayah DKI Jakarta.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 1.7 Manfaat Penelitian

### © Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan (kontribusi) bagi berbagai pihak yang bersangkutan berupa manfaat. Pihak-pihak yang bersangkutan tersebut antara lain:

#### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai masukan untuk mempertimbangkan dalam penyusunan rencana pemasaran yang berkaitan.

#### 2. Bagi Para Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi para peneliti lain sehingga dapat menambah wawasan bagi para peneliti lain untuk dijadikan sumber referensi dalam melakukan penelitian lainnya yang berkaitan dengan variabel Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.