

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan terlebih perusahaan industri. Banyak produk yang dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu, serta bentuk, dimana keseluruhan tersebut ditujukan untuk menarik minat pelanggan, sehingga konsumen cenderung akan melakukan aktivitas membeli produk tersebut. Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk dapat merumuskan kembali strategi yang ditempuh untuk meningkatkan kemampuan bersaing dalam melayani konsumen. Usaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan hendaknya menjadi prioritas utama bagi perusahaan. Strategi yang tepat dapat menarik pelanggan hendaknya disusun secara cermat, agar pelanggan mau membeli produk yang dihasilkan perusahaan. Lebih dari itu dengan segala kiatnya perusahaan juga harus berupaya agar pelanggan dapat menjadi setia terhadap produk tersebut.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama terhadap harapan pelanggan serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Secara umum pelanggan dibagi dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah bagian perusahaan atau karyawan perusahaan. Pelanggan eksternal adalah pihak-pihak yang bukan merupakan bagian dari perusahaan tetapi terkena dampak kegiatan perusahaan.

Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, tergantung pada konteksnya. Dalam kualitas produk, ada enam dimensi utama yang biasanya digunakan yaitu kinerja, keandalan, fitur, keawetan, konsistensi, dan desain. Sedangkan dari kualitas jasa/pelayanan

Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan suatu persepsi terhadap kinerja perusahaan, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Fungsi, kualitas dan *benefits* dari suatu produk merupakan fokus perhatian pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang terus meningkat dan didasari oleh tingkat kekritisan yang semakin tinggi, cenderung menuntut pelayanan secara pribadi dan ikut dilibatkan dalam pengembangan suatu produk. Hal inilah yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi kebutuhan,

CV. Prima Karya mengerti bahwa berjalannya suatu bisnis tidak lepas dari pentingnya sebuah strategi untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan mengembangkan produknya serta meningkatkan kualitas yang diberikan kepada setiap pelanggan. Untuk itu CV. Prima Karya memberikan jaminan kualitas yang merupakan aspek yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan. Hal ini dilakukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan.

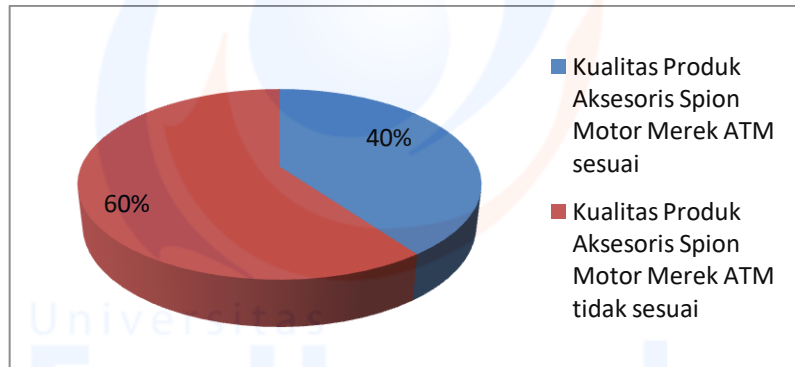
Mempertahankan pelanggan bukanlah hal yang mudah. Layanan yang sempurna merupakan bagian dari strategi CV. Prima Karya untuk mengontrol terhadap mutu layanan dan juga mutu produk dengan melakukan kunjungan langsung kepada meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar mencapai harapan pelanggan dan merasa puas akan barang yang telah dibelinya.

Bertolak dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis akan mencoba untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Aksesoris Spion Motor Merek ATM di Dadap Tangerang”.

Keputusan pembelian merupakan suatu hal yang penting bagi kelangsungan suatu produk dan perusahaan. Suatu produk dapat dikatakan berhasil dalam pencapaiannya dapat dilihat dari seberapa positif respon pasar terhadap produk tersebut dan seberapa banyak konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk sudah yang sudah dikenal oleh masyarakat. Pengambilan keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah itu konsumen dapat melakukan evaluasi pilihan dan kemudian dapat menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya (Rahman, 2013).

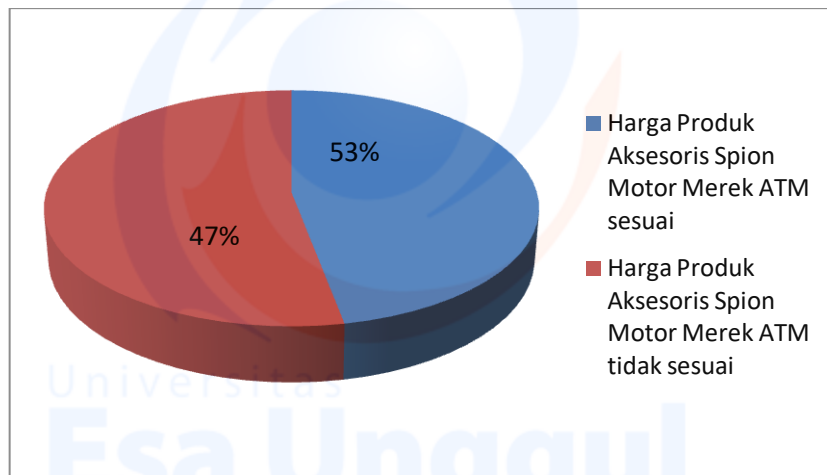
Setiap produsen, khususnya produsen spion motor ATM tentunya akan berlomba-lomba dan berinovasi dalam memasarkan produknya baik melalui iklan, sehingga produknya dapat dikenal oleh masyarakat luas, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk sudah yang sudah dikenal oleh masyarakat (Kotler, 2012). Mengingat mulai banyak bermunculan produsen spion motor, oleh karena itu produsen spion motor saling menawarkan kelebihan dari produk mereka agar para konsumen tertarik tertarik untuk membeli produk yang mereka pasarkan.

Dalam penelitian ini, dilakukan *Pra Survey* sebanyak 30 responden pembeli dan pengguna Produk Spion Merek ATM yang ditemui di Wilayah Dadap Tangerang, untuk mengetahui permasalahan yang ada dalam mengetahui kualitas produk dan harga pada produk Spion Merek ATN serta mengetahui keputusan untuk membeli. Adapun hasil *Pra Survey* sebagai berikut :



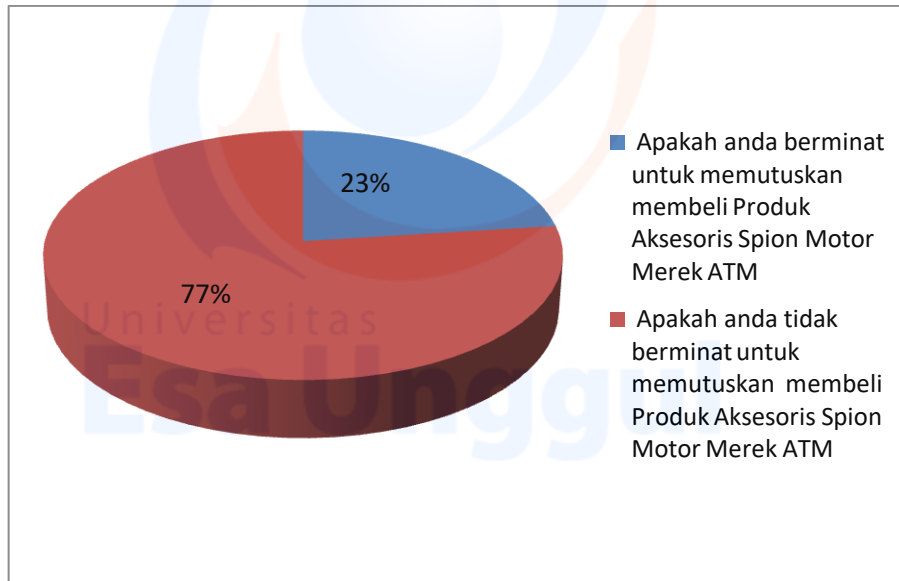
Sumber: Data Diolah oleh Penulis (2020)
 Gambar 1.1 Hasil *Pra Survey* spion motor merek ATM

Berdasarkan hasil *Pra Survey* dengan memberikan pertanyaan kepada 30 responden dimana sebanyak 60% (18 Orang) mengatakan bahwa kualitas produk spion motor merek ATM tidak memenuhi standar, dan sebanyak 40% (12 Orang) mengatakan bahwa kualitas produk spion motor merek ATM tersebut memenuhi standar.



Sumber: Data Diolah oleh Penulis (2020)
 Gambar 1.2 Hasil *Pra Survey* spion motor merek ATM

Berdasarkan hasil *Pra Survey* dengan memberikan pertanyaan kepada 30 responden dimana sebanyak 47% (14 Orang) mengatakan bahwa harga spion motor merek ATM mahal, dan sebanyak 53% (16 Orang) mengatakan bahwa harga spion motor merek ATM tidak mahal.



Sumber: Data Diolah oleh Penulis (2020)

Gambar 1.3 Hasil *Pra Survey* spion motor merek ATM

Berdasarkan hasil *Pra Survey* dengan memberikan pertanyaan kepada 30 responden dimana sebanyak 23% (7 Orang) mengatakan ingin menjadikan spion motor merek ATM sebagai aksesoris kendaraan, dan sebanyak 77% (23 Orang) mengatakan bahwa tidak ingin menjadikan spion motor merek ATM sebagai aksesoris kendaraan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian aksesoris spion motor merek ATM di Dadap Tangerang, setelah mengetahui hal diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil Judul : **"Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Aksesoris Spion Motor Merek ATM di Dadap Tangerang"**.

1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tidak puasny konsumen terhadap kualitas produk spion merek ATM mengakibatkan konsumen lebih tertarik dengan produk merek lain.
2. Harga yang murah pada produk spion merek ATM mengakibatkan banyaknya pengguna produk spion merek ATM namun tidak sesuai dengan yang diharapkan.
3. Penyebab banyaknya pesaing dan kualitas produk yang beredar mengakibatkan harga menjadi salah satu penentu dalam keputusan pembelian.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Permasalahan yang dibahas dan diteliti dalam penelitian ini dibatasi hanya kepada variabel *Independen* dan *Dependen* yaitu kualitas produk dan harga produk terhadap keputusan pembelian aksoris spion motor merek ATM Didadap Tangerang.

1.3. Perumusan Masalah

Dari uraian dalam latar belakang di atas maka dapat dijadikan dasar untuk menyusun perumusan masalah dari kegiatan penelitian ini. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini dapat ditetapkan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap pembelian aksesoris spion motor merek ATM di Dadap-Tangerang?
2. Apakah harga produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pembelian aksesoris spion motor merek ATM di Dadap-Tangerang?
3. Apakah kualitas Produk dan harga produk secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian aksesoris spion motor merek ATM di Dadap-Tangerang?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini atau berdasarkan pada perumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap pembelian aksesoris spion motor merek ATM di Dadap-Tangerang.
2. Untuk mengetahui harga produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pembelian aksesoris spion motor merek ATM di Dadap-Tangerang.
3. Untuk mengetaahui kualitas produk dan harga produk secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian aksesoris spion motor merek ATM di Dadap-Tangerang.

1.5. Manfaat atau Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat atau kegunaan pada banyak pihak, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas produk dan harga produk sehingga dapat melakukan berbagai tindakan agar kinerja perusahaan menjadi lebih baik.

2. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan umum mengenai kualitas produk juga harga produk dan juga sebagai sarana pengembangan dan penyaluran ilmu pengetahuan teoritis yang telah ditempuh pada saat di bangku kuliah.

3. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi, khususnya bagi pihak yang ingin melakukan penelitian yang berfokus pada kajian atau variabelnya yang sama dan dapat mengetahui definisi serta pengaruh mengenai kualitas produk dan harga produk terhadap keputusan pembelian aksesoris spion motor merek ATM di Dadap Tangerang.