

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Berbagai jenis dan merek mobil yang membanjiri Indonesia salah satunya mobil jenis *Multi Purpose Vecicle* atau yang biasa disebut MPV. Mobil jenis MPV ini yang paling sangat diminati masyarakat Indonesia sebagai mobil keluarga. Dengan semakin banyaknya mobil jenis MPV yang beredar di pasaran, tentunya akan mempermudah dalam memilih mobil keluarga yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.

Semakin banyak perusahaan yang memberikan inovasi dan berbagai pilihan untuk masyarakat, masyarakat sendiri akan merasa bingung karena akan banyak pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan pembelian produk jenis MPV. Tetapi masyarakat sendiri akan lebih selektif dalam mengambil sebuah keputusan pembelian produk jenis MPV yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan pembuat atau pemasar mobil jenis MPV.

Dalam pengambilan keputusan pembelian dalam memilih mobil, masyarakat akan memiliki banyak pertimbangan. Adapun pertimbangan masyarakat antara lain dari segi harga, kualitas produk, citra merek dan rasa kepuasan seorang konsumen setelah membeli. Jika harga beli sudah cocok, kualitas produk bagus, memiliki citra merek yang bagus masyarakat akan dapat mengambil keputusan pembelian mobil jenis MPV. Keputusan pembelian mobil jenis MPV sendiri dipengaruhi oleh harga, kualitas produk dan citra merek.

Berikut ini adalah tabel mengenai jenis mobil MPV dari berbagai merek berdasarkan data Top Brand Index dan data penjualan:

Tabel 1.1 Data Top Brand Index Kategori Otomotif Mobil MPV Tahun 2014-2015

2014			2015		
Merek	TBI	TOP	Merek	TBI	TOP
Toyota Avanza	36,6%	TOP	Toyota Avanza	39,9%	TOP
Daihatsu Xenia	16,4%	TOP	Daihatsu Xenia	13,6%	TOP
Toyota Kijang Inova	13,6%	TOP	Toyota Kijang Inova	12,1%	TOP
Suzuki APV	8,8%		Suzuki APV	6,5%	
Nissan Grand Livina	4,0%		Nissan Grand Livina	4,1%	
Isuzu Panther	2,7%		Suzuki Ertiga	3,6%	
Daihatsu Gran Max	2,5%		Daihatsu Gran Max	2,8%	
			Honda Freed	2,4%	

Sumber: Top Brand Otomotif fase 1, 2015

Berikut merupakan data penjualan beberapa jenis mobil MPV bulan November 2015.

Tabel 1.2 Data Penjualan November 2015

No	Merek	Jumlah penjualan
1.	Toyota Avanza	12.218 unit
2.	Honda Mobilio	3.910 unit
3.	Toyota Inova	2.641 unit
4.	Suzuki Ertiga	2.354 unit

No	Merek	Jumlah penjualan
5.	Daihatsu Xenia	2.178 unit
6.	Nissa Grand Livina	641 unit
7.	Daihatsu Luxio	476 unit

Sumber: Otomotif News Viva, 2015

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dilihat bahwa ada hubungan erat antara harga, kualitas produk, citra merek terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen pembeli mobil jenis MPV. Dari uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIMEDIASI OLEH KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL JENIS MPV DI WILAYAH JAKARTA BARAT”**.

1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi penulis dan pembahasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah

1. Banyaknya pesaing (kompetitor) mobil jenis MPV sehingga mengakibatkan penjualan MPV Xenia menurun.
2. Kualitas produk MPV Daihatsu Xenia yang kurang sehingga berakibat penurunan pada penjualan dan Top Brand.
3. Citra merek MPV Daihatsu Xenia dipersepsikan oleh konsumen tidak bagus, sehingga mendorong terjadinya penurunan pembelian.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah pada harga, kualitas produk, citra merek terhadap kepuasan konsumen yang dimediasi oleh keputusan pembelian, khususnya mobil MPV Daihatsu Xenia.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang penulis lakukan, maka dapat dibuat perumusan masalah antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh antara harga terhadap keputusan pembelian mobil MPV Daihatsu Xenia?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil MPV Daihatsu Xenia?
3. Apakah terdapat pengaruh antara citra merek terhadap keputusan pembelian mobil MPV Daihatsu Xenia?
4. Apakah terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen mobil MPV Daihatsu Xenia?
5. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mobil MPV Daihatsu Xenia?
6. Apakah terdapat pengaruh antara citra merek terhadap kepuasan konsumen mobil MPV Daihatsu Xenia?
7. Apakah terdapat pengaruh antara keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen mobil MPV Daihatsu Xenia?

1.4.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara harga terhadap keputusan pembelian mobil MPV Daihatsu Xenia.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil MPV Daihatsu Xenia.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara citra merek terhadap keputusan pembelian mobil MPV Daihatsu Xenia.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen mobil jenis MPV Daihatsu Xenia.
5. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mobil MPV Daihatsu Xenia.
6. Untuk mengetahui pengaruh antara citra merek terhadap kepuasan konsumen mobil MPV Daihatsu Xenia.
7. Untuk mengetahui pengaruh antara keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen mobil MPV Daihatsu Xenia.

1.5.Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan penulis diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk tetap menjaga harga, kualitas produk, citra merek yang tepat bagi para konsumen khususnya mobil MPV Daihatsu Xenia.

2. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai harga, kualitas produk dan citra merek yang menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk memilih mobil MPV Daihatsu Xenia.
3. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi materi bagi penelitian berikutnya.