

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, masyarakat harus mengupayakan untuk lebih cepat mengikuti perkembangan dan kemajuan industri otomotif. Perkembangan dan kemajuan industri otomotif di Indonesia sangatlah pesat. Di Asia Tenggara negara Indonesia merupakan pasar otomotif terbesar yang disusul dengan Negara Thailand. Nyatanya Negara Indonesia sudah banyak menarik atensi dari para periset dunia, sebab karyanya dalam Industri otomotif adalah salah satu zona andalan yang berfungsi besar dalam perkembangan ekonomi nasional. Perihal ini diisyaratkan dengan terus bertambahnya kuantitas kendaraan yang dipunyai warga pada dikala ini, khususnya pada industri sepeda motor.

Seiring meningkatnya industri sepeda motor di Indonesia, semakin meningkat pula produksi aksesoris sepeda motor dengan berbagai macam jenis dan modelnya. Salah satu produsen penyedia aksesoris sepeda motor ini adalah CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo.

CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi aksesoris sepeda motor dengan berbagai macam jenis dan model. Dikarenakan banyak kompetitor perusahaan yang sama dengan perusahaan ini, maka stabilitas kepuasan konsumen hal yang harus dijaga oleh perusahaan. Kepuasan Konsumen dalam Kotler dan Keller (2016: 153), yaitu kesenangan atau kekecewaan seseorang, yang dicapai dengan

membandingkan efek (atau hasil) apakah produk tersebut telah memenuhi harapan.

Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh beberapa hal seperti promosinya yang ketat serta cepat. Salah satu aspeknya adalah kualitas produk yang baik. Kualitas produk adalah apa pun yang telah disediakan ke pasar untuk memenuhi kebutuhan, meliputi benda raga, jasa, pengalaman, kegiatan, properti, data, tempat, ide, beserta orang. (Kotler serta Keller 2016: 389).

Selain kualitas Produk, setelah diteliti konsumen cenderung juga memperhatikan mengenai harga. Harga merupakan jumlah nilai (mungkin ditambah sebagian benda) yang diperlukan untuk mendapatkan sebagian campuran suatu produk serta pelayanan yang menyertainya. (Romdonah, Azis dan Andi dalam jurnal Alifia, dkk 2018:390).

Konsumen terkadang membeli sesuatu apabila pada perusahaan tersebut tersedia banyak produk, Keragaman produk memang diperlukan oleh konsumen, selain efisiensi waktu juga efektifitas dalam biaya. Menurut Kotler & Keller (dalam jurnal Hadita, 2018: 367), keanekaragaman produk adalah produk atau kelompok produk yang ditawarkan penjual kepada pembeli.

CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo, pada masa *covid 19* ini mengalami penurunan penjualan dikarenakan kurangnya bahan baku, kurangnya bahan baku ini dikarenakan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), sehingga para tenaga pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo kurang bisa untuk mencari bahan baku pada tempat lainnya. Hal ini akan sangat mempengaruhi kualitas produk perusahaan tersebut. Berikut merupakan grafik data penjualan CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo satu tahun terakhir :

Tabel 1.1

Grafik Penjualan CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo



Sumber : Data olahan, 2021

Dikarenakan permasalahan diatas, peneliti ingin untuk meneliti apakah kualitas produk, harga, dan keragaman produk ini masih mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu penelitian ini memenuhi syarat “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. PERKASA HASIL MULIA SIDOARJO”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang permasalahan yang tertulis, maka rumusan masalah yang akan menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo ?
2. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo ?
3. Apakah keragaman produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo ?

4. Apakah kualitas produk, harga, dan keragaman produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo
3. Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan keragaman produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo

1.4 Manfaat penelitian

Dengan rumusan masalah, beserta tujuan penelitian tersebut diatas, maka terdapat manfaat yang terbagi dalam beberapa aspek :

1.4.1 Aspek Akademis

Bagi para mahasiswa, diharapkan Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk mereplikasi referensi penelitian sebelumnya pada perpustakaan STIE Mahardhika Surabaya.

1.4.2 Aspek Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Dalam aspek ini, saya berharap dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa tingkat perkuliahan untuk membangun, memfasilitasi, dan sebagai sumber perkembangan pada perkembangan ilmu pengetahuan yang khususnya pada area manajemen pemasaran, terutama area terkait dengan kualitas produk, harga, dan keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

1.4.3 Aspek Praktis

Bagi kalangan profesional yaitu pemilik perusahaan, survei ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta masukan pada perusahaan, yang khususnya CV. Perkasa Hasil Mulia Sidoarjo untuk pengambilan sebuah keputusan mengenai pentingnya kualitas produk, harga, dan keragaman produk yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sehingga perusahaan harus mempunyai strategi yang baik untuk membaca keadaan pasar pada saat ini.