

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MOTOR MATIC YAMAHA
DIKECAMATAN PLAJU PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Samsul Yahya

NIM : 212017029

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MOTOR MATIC YAMAHA
DIKECAMATAN PLAJU PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah**



Nama : Samsul Yahya

NIM : 212017029

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

Halaman Pernyataan Bebas Plagiat

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Samsul Yahya

NIM : 212017029

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Merek, dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Motor Matic Yamaha di Kecamatan Plaju
Palembang.

dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Desember 2020



Halaman Pengesahan Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammdiyah

Palembang

TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Merek, dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Motor Matic Yamaha di Kecamatan Plaju
Palembang.

Nama : Samsul Yahya

NIM : 212017029

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

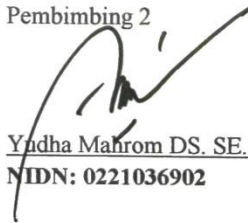
Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal Februari 2021

Pembimbing 1



Dr. Diah Isnaini Asiati SE, MM
NIDN: 0207046301/652717

Pembimbing 2



Yudha Mahrom DS. SE. M.Si
NIDN: 0221036902

Mengetahui

Dekan
u.b. Ketua Program Studi



Dr. Zalfa Tri Handayani SE, M.Si
NIDN: 0229057501

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Bila kaum muda yang telah belajar di sekolah dan menganggap dirinya terlalu tinggi dan pintar untuk melebur dengan masyarakat yang bekerja dengan cangkul dan hanya memiliki cita-cita yang sederhana, maka lebih baik pendidikan itu tidak diberikan sama sekali”

~Tan Malaka

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN

UNTUK :

Allah SWT karena karunianya saya bisa mengerjakan skripsi ini dengan baik dan juga lancar.

Ayah, terimakasih atas dukungan dan limpahan kasih sayang yang diberikan kepada putraku bungsu ini.

Ibu, terimakasih sudah mendidik putraku kecil ini, dari kecil hingga saat ini dan kasih sayang yang tak pernah putus engkau berikan kepada ku.

Ayuk dan Kakak ku tercinta, Ari Anggraini dan Rahman Bangsawan.

Teman-teman dan sahabatku yang turut serta mendukung.

PRAKATA



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbilalamin segala puji hanyalah milik Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan motor matic Yamaha di Kecamatan Plaju Palembang dengan tepat waktu. Sholawat serta salam kita haturkan semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, ayahanda Amiruddin dan ibunda Rohmaniah yang selalu berusaha dengan maksimal dalam hal mendukung, memotivasi, dan selalu mendoakan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Selesainya penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan, bantuan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Drs. H.Fauzi Ridwan S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati S.E., M.M dan Bapak Yudha Mahrom DS. S.E., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II penulis, atas bantuan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dari awal penyusunan hingga akhir.
5. Bapak, Ibu Dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi kepada penulis.
6. Pegawai Kelurahan Plaju Darat, dan Kecamatan Plaju berikut seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Sahabat-sahabat ku semuanya khususnya Diasayu Syahlichha yang menjadi semangat dan menemani di saat susah maupun senang dalam perkuliahan selama ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari, meskipun banyak usaha telah penulis lakukan, akan tetapi laporan ini masih jauh dari sempurna.

Meskipun demikian mudah-mudahan dari laporan penelitian ini tetap ada manfaat yang dapat diperoleh. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, Januari 2020

Samsul Yahya

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Persembahan dan Motto.....	iv
Halaman Prakata	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Bagi Penulis.....	9
2. Bagi Almamater.....	9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....	11
1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Kualitas Produk	19
3. Merek.....	21
4. Harga	25
B. Penelitian Sebelumnya	34
C. Kerangka Pemikiran.....	38
D. Hipotesis.....	38

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	39
1. Penelitian Deskriptif.....	39
2. Penelitian Komparatif.....	39
3. Penelitian Asosiatif.....	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Operasional Variabel.....	40
D. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41

2. Sampel	41
E. Data Yang Diperlukan.....	42
1. Data Primer.....	43
2. Data Sekunder	43
F. Metode Pengumpulan Data	43
1. Wawancara	43
2. Kuesioner	43
3. Observasi	44
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	44
1. Analisis Data	44
2. Teknik Analisis.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	53
1. Gambaran Tempat Penelitian	53
2. Pengujian Instrumen	55
3. Karakteristik Responden	60
4. Distribusi Jawaban Responden.....	63
5. Proses Pengujian.....	67
B. Pembahasan Hasil Penelitian	72
1. Pengaruh Kualitas Produk, Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
2. Pengaruh Secara Individual	73
3. Pengaruh Tidak Signifikan Merek Secara Individual	77

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Data Penjualan Motor Matic TBI..... 6
Tabel I.2	Data Alasan Memilih Motor Matic Yamaha 7
Tabel III.1	Variabel, Dimensi, Definisi Variabel, Indikator 40
Tabel IV.1	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) . 56
Tabel IV.2	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)..... 57
Tabel IV.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel Merek (X2) 58
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga (X3) 59
Tabel IV.5	Hasil Pengujian Realibilitas 60
Tabel IV.6	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 61
Tabel IV.7	Responden Berdasarkan Usia 61
Tabel IV.8	Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Produk..... 62
Tabel IV.9	Responden Berdasarkan Lama Pemakaian..... 62
Tabel IV.10	Distribusi Jawaban Responden Tentang Indikator Kepuasan Pelanggan (Y) 63
Tabel IV.11	Distribusi Jawaban Responden Tentang Indikator Kualitas Produk (X1) 64
Tabel IV.12	Distribusi Jawaban Responden Tentang Indikator Merek (X2)65
Tabel IV.13	Distribusi Jawaban Responden Tentang Indikator Harga (X3) 66
Tabel IV.14	Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda 68
Tabel IV.15	Hasil Perhitungan Uji F 70
Tabel IV.16	Hasil Perhitungan Uji T 71
Tabel IV.17	Hasil Perhitungan Korelasi 72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1	Konsep Kepuasan Pelanggan..... 13
Gambar II.2	Strategi Bisnis Perusahaan..... 16
Gambar II.3	Tahap Menentukan Harga..... 34
Gambar II.4	Kerangka Pemikiran 38

DAFTAR LAMPIRAN

Biodata Mahasiswa
Surat Keterangan Riset
Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
Sertifikat Bebas Plagiat
Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi
Sertifikat Hafalan Surat Pendek
Sertifikat SPSS
Sertifikat Microsoft Excel dan Power Point
Sertifikat Kampus Merdeka
Sertifikat Program Merdeka
Daftar Kuesioner
Jadwal Kegiatan
Tabulasi Data Jawaban Pernyataan Responden
Hasil Uji Validitas
Hasil Uji Reliabilitas
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Hasil Uji Hipotesis
Tabel r
Tabel f
Tabel t
Jurnal

Abstrak

Samsul Yahya /212017029/ Pengaruh Kualitas Produk, Merek, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Motor Matic Yamaha di Kecamatan Plaju Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas produk, merek, dan harga terhadap kepuasan pelanggan motor matic Yamaha di Kecamatan Plaju Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Merek, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Motor Matic Yamaha di Kecamatan Plaju Palembang.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Variabel yang digubakan adalah kualitas produk, merek, dan harga yang dihubungkan dengan kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di kecamatan Plaju Palembang yang bersifat infinite dan sampel ditetapkan sebanyak 100 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif yang dikuantitatifkan dan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Merek, dan Harga secara simultan dan signifikan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan motor matic Yamaha. Dalam uji parsial variabel Kualitas Produk, dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Motor Matic Yamaha di Kecamatan Plaju Palembang, sedangkan variabel merek tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Motor Matic Yamaha di Kecamatan Plaju Palembang.

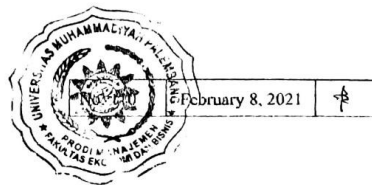
Kata kunci : Kualitas Produk, Merek, Harga, Kepuasan Pelanggan

Abstract

Samsul Yahya / 212017029 / 2021 / The Effects of Product Quality, Brand, and Price on Customer Satisfaction of Yamaha Matic Motorcycles in Plaju District Palembang.

The formulation of the problem in this study was to find out whether there was an effect of product quality, brand, and price on customer satisfaction of Yamaha matic motorcycles in Plaju District Palembang. This study aimed to determine the effect of product quality, brand, and price on customer satisfaction of Yamaha matic motorcycles in Plaju District Palembang. This type of research was associative. Variables were product quality, brand, and price which were associated with customer satisfaction. The population in this research was the society in Plaju District who were infinite and the sample was determined as many as 100 people who were taken by purposive sampling technique. The data in this study were primary data with data collection techniques through questionnaires. Furthermore, the data analysis technique used quantitative qualitative analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study indicated that product quality, brand, and price simultaneously and significantly gave an effect on customer satisfaction Yamaha matic motorcycles. In a partial test, the variables of product quality and price had a positive and significant effect on customer satisfaction of Yamaha matic motorcycles in Plaju District Palembang, while brand variables had no significant effect on customer satisfaction of Yamaha matic motorcycles in Plaju District Palembang.

Keywords: Product quality, brand, price, and customer satisfaction.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan selalu berorientasi kepada pasar atau konsumen yang lebih menitik beratkan kepada pencapaian laba melalui kepuasan konsumen. Hal ini dilakukan dengan harapan konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang, sehingga perusahaan akan dapat dengan mudah mengembangkan usahanya pada masa yang akan datang.

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan utama yang dapat dilakukan oleh perusahaan sebagai proses penyampaian barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, dan pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang perlu di puaskan (Rusydi Abubakar 2018 : 3). Salah satu aspek penting dalam pemasaran adalah perilaku konsumen. Perilaku konsumen menggambarkan perilaku setiap orang dalam proses pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan serta evaluasi setelah menggunakan produk yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan terhadap beragam produk. Ada berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yang pertama yaitu, faktor budaya, faktor social, faktor pribadi, dan faktor psikologis.

Konsumen adalah pribadi yang berbeda-beda, karena ada banyak hal yang mempengaruhi. Hal inilah yang membuat konsumen satu dan lainnya tidak sama dalam mengambil tindakan pada saat proses melakukan perencanaan, pembelian,

dan yang terakhir evaluasi. Itulah sebabnya dalam pemasaran kajian perilaku konsumen merupakan kajian yang sangat dinamis.

Analisis perilaku konsumen terhadap suatu produk yaitu konsumen berhak memilih, menentukan, membeli dan menggunakan barang. Konsumen memiliki beberapa pertimbangan terhadap suatu produk. Jika konsumen bermaksud untuk membeli barang tersebut maka konsumen mengalokasikan budget ke produk tersebut jika tidak maka konsumen akan mencari alternatif lain. Biasanya jika barang tersebut benar-benar menjadi kebutuhan, seorang konsumen tidak ragu untuk mengeluarkan biaya berapa pun untuk mendapatkan barang tersebut. Keputusan tentang bentuk produk yaitu hal ini berkaitan dengan mutu, kualitas, efisien dan keefektivan suatu produk yang dibeli. Jika produk tersebut sesuai harganya dengan mutu yang ditawarkan maka kepuasan pelanggan akan muncul.

Kepuasan menurut Fandy Tjiptono (2015:121) adalah evaluasi konsumen yang membandingkan harapan pra pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel akan merasa gembira dan sangat puas.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Kualitas produk saat ini sangat diperhatikan oleh konsumen. Konsumen

menginginkan kualitas produk yang terbaik pada produk-produk yang telah dibeli. Menurut Kotler dalam buku Rusyidi Abubakar (2018:33) kualitas produk adalah *“Product is anything that can be offered to a market to satisfy a want or need”*. Jadi produk diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

Persaingan seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan produk pesaing. Banyak konsumen yang tidak mau membeli produk yang harganya terlalu mahal, walaupun produk itu bermutu tinggi, kualitas suatu produk meliputi daya tahan (*durability*), dapat dipercaya (*reliability*), ketelitian atau kebenaran (*precision*), dan kemudahan dalam mengoperasikan dan memperbaiki (*easy of operation and repair*) Kotler dan Amstrong, dalam buku Manajemen Pemasaran Rusyidi Abubakar (2018:34).

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah merek. Menurut Fandy Tjiptono (2018 : 49), yang dimaksud merek (*brand*) adalah deskripsi tentang asosiasi dan keyakinan konsumen terhadap merek tertentu. Merek itu sendiri memiliki kesan tersendiri kepada suatu pencitraan sebuah produk dibenak konsumen secara massal. Setiap orang akan memiliki pencitraan yang sama terhadap sebuah merek. Persaingan dunia industri yang semakin ketat saat ini, menuntut perusahaan

agar lebih kreatif dan dapat mengusung nilai- nilai untuk memenuhi kebutuhan individual konsumen dan yang diinginkan oleh konsumen sehingga memberi kontribusi atas hubungan dengan merek tersebut. maka konsumen akan mendapatkan kualitas yang konsisten setiap kali mereka melakukan pembelian.

Selain itu konsumen juga perlu memperhatikan harga dalam pasca pembelian. Menurut Etzel, et.al dalam buku Manajemen Pemasaran Rusyidi Abubakar (2018:39), harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa yang dibelinya guna memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Sedangkan menurut Rusyidi Abubakar (2018:40) Harga adalah satu-satunya unsur dari bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan penjualan.

Harga merupakan hal yang dapat dikendalikan dan menentukan diterima atau tidaknya suatu produk oleh konsumen. Murah atau mahalnya harga suatu produk sangat relatif sifatnya. Dengan demikian diperlukan strategi penetapan harga yang tepat. Harga yang tepat adalah harga yang sesuai dengan kualitas produk suatu barang dan harga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Apabila konsumen menerima harga yang telah ditetapkan, maka produk tersebut akan laku, sebaliknya bila konsumen menolaknya maka diperlukan peninjauan kembali terhadap harga jualnya..

Sepeda motor pada saat ini sudah menjadi barang yang penting bagi setiap orang, berarti sepeda motor merupakan sebuah kebutuhan yang tergolong primer. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi sepeda motor sangat bermanfaat bagi setiap orang,

disamping untuk alat transportasi sepeda motor juga digunakan untuk menambah penghasilan bagi sebagian profesi tertentu. Persaingan pada perusahaan otomotif di Indonesia semakin ketat, dimana hal tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sepeda motor. Pada dasarnya semakin banyak persaingan, maka akan semakin banyak juga pilihan bagi konsumen untuk memilih sebuah produk yang disebabkan ketatnya persaingan dunia otomotif di Indonesia yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Saat ini, persaingan diantara perusahaan produk sepeda motor seperti Yamaha, Honda, Suzuki, Kawasaki, dan yang lainnya di Indonesia sangat ketat. Setiap perusahaan harus dapat meningkatkan inovasi baru terhadap produknya agar dapat memenuhi harapan bagi calon konsumen. Salah satu persaingan produk sepeda motor yang terjadi saat ini adalah sepeda motor matik, sepeda motor ini merupakan tipe sepeda motor otomatis yang sangat mudah untuk di kendarai khususnya kaum wanita. Saat ini, tipe sepeda motor matik sangat digemari oleh masyarakat Indonesia, selain mudah penggunaanya, juga mempunyai desain yang sangat ramping. Hal ini yang membuat produsen sepeda motor berlomba-lomba untuk memproduksi dan menawarkan sepeda motor jenis matik

Berdasarkan ulasan diatas dapat dilakukan pra riset untuk mengetahui beberapa varian produk motor matic Yamaha yang digunakan di Kecamatan Plaju Palembang.

Tabel I.1
Varian Produk Yamaha matic yang digunakan masyarakat di Kecamatan Plaju Palembang

Varian	Jumlah	Presentase
Yamaha Mio	12	40%
Yamaha Nmax	6	20 %
Yamaha X-Ride	4	13,3%
Yamaha Xmax	3	10%
Yamaha Fino	3	10%
Soul GT		
Yamaha Aerox	2	6,6%
Jumlah	30	100%

Sumber : Pra Survey (2020)

Berdasarkan tabel I.1 diatas dapat diketahui bahwa varian produk Yamaha Mio berada di urutan pertama, dan disusul Yamaha Nmax pada urutan ke dua dari ke enam varian produk yang digunakan oleh masyarakat di Kecamatan Plaju Palembang.

Berdasarkan pra survey di atas, berikut ini juga diperoleh hasil dari wawancara kepada masyarakat yang pernah menggunakan produk motor matic Yamaha yang dijadikan pra riset oleh penulis dengan hasil indikator yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel I.2
Data Alasan Memilih Motor Matic Yamaha

No	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
1	Irit bahan bakar	12 (40%)	18 (60%)
2	Desainnya menarik	19 (63,3%)	11 (36,6%)
3	Merek yang terkenal	25 (83,3%)	5 (16,6%)
4	Merek yang unik	17 (56,6%)	13 (43,3%)
5	Harganya terjangkau	16 (53,3%)	14 (46,6%)
6	Harga yang dijual sesuai dengan kualitas produk yang di dapatkan	18 (60%)	12 (40%)

Sumber : wawancara prariset 2020

Berdasarkan tabel I.2 diatas terdapat 30 masyarakat di Kecamatan Plaju Palembang yang pernah melakukan pembelian terhadap produk Motor Matic Yamaha dan dapat diketahui beberapa pendapat masyarakat adalah sebagai berikut :

Indikator variabel kualitas produk yaitu irit bahan bakar dan desain yang menarik. Terhadap 30 responden sebanyak 12 (40%) responden menyatakan setuju dengan iritnya bahan bakar. Adapun sebanyak 19 (63,3%) responden menyatakan setuju dengan desainnya yang menarik, sehingga membuat pelanggan puas dengan Motor Matic Yamaha. Produk Yamaha adalah salah satu produk yang desainnya banyak menarik perhatian masyarakat karena bentuknya selalu berubah setiap

tahunnya/diperbarui, selain itu produk Yamaha juga memiliki kelebihan yaitu irit bahan bakar karena dari itulah produk Yamaha semakin banyak peminatnya.

Indikator variabel merek yaitu merek yang terkenal dan merek yang mempunyai ciri khas tersendiri. Sebanyak 25 (83,3%) responden menyatakan setuju dengan merek yang dikenal oleh masyarakat luas. Adapun Sebanyak 17 (56,6%) responden setuju dengan merek yang memiliki keunikan tersendiri. Produk motor merek Yamaha telah dikenal luas oleh semua elemen masyarakat dikarenakan desain dari motor Yamaha memiliki keunikan tersendiri yang dimilikinya.

Indikator harga yaitu harga yang terjangkau dan harga jual sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan. Sebanyak 16 (53,3%) responden menyatakan setuju dengan harganya yang terjangkau. Adapun sebanyak 18 (60%) responden menyatakan setuju dengan harga yang dijual sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan. Harga adalah salah satu strategi pemasaran yang dapat mempengaruhi loyalitas dan mempengaruhi keputusan pembelian terhadap suatu produk. Produk motor matic Yamaha juga memiliki harga yang terjangkau, tidak terlalu mahal dan relative murah sehingga konsumen tidak merasa terbebani ketika membeli motor matic Yamaha.

Berdasarkan uraian diatas, dimana pasar selalu dinamis dan semakin menuntut pihak pemasar untuk melakukan antisipasi pemasaran produknya, maka menarik untuk meneliti tentang **Pengaruh Kualitas Produk, Merek, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Motor Matic Yamaha Di Kecamatan Plaju Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan data yang diperoleh menunjukkan adakah pengaruh kualitas produk, merek, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Motor Matic Yamaha Di Kecamatan Plaju Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka diperoleh tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, merek, dan harga terhadap kepuasan pelanggan motor matic Yamaha dikecamatan Plaju Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dimiliki selama dibangku kuliah. Menerapkan teori yang telah didapat dari perkuliahan dan dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas produk, merek, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Motor Matic Yamaha dikecamatan Plaju Palembang.

2. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menambah acuan dan kepustakaan di Universitas dan kelak jika ada penelitian yang membahas tentang pengaruh kualitas produk, harga dan merek terhadap kepuasan pelanggan Motor Matic Yamaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Diah Isnaini Asiati, dkk (2019) *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang : Noer Fikri
- Ervita Safitri dan Kholilah (2018) *Statistik I*. Palembang : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
- Eswika Nilasari Istiatin (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*. 13(1).
- Fandy Tjiptono (2015) *Strategi Pemasaran (Edisi 4)*. Yogyakarta : ANDI.
- Fandy Tjiptono (2018) *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta : ANDI.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2019) *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, dan Strategy* : Yogyakarta. ANDI.
- Iqbal Hasan (2015) **Pokok-Pokok Materi Statistik II (Edisi 2)**. Jakarta : Bumi Aksara.
- Komang Desiani (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Yamaha Di Maha Surya Motor Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*. 7(2).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran : Jakarta. Erlangga.
- Ralph Edfrans Tuju dan Sjendry Loindong (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hasjrat Abadi Di Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3).
- Rusydi Abubakar (2018) *Manajemen Pemasaran*. Bandung : ALFABETA.
- Sony Mahendra (2014), Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Beat. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1).
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Wijaya Hartadi (2018), Analisis Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Sport Yamaha YZF-R25 di Kota Cilegon. *Journal Industrial Servicess*, 4(1).

Winardi (2019) *Aspek-Aspek Bauran Pemasaran (Marketing Mix)* : Bandung.
MANDAR MAJU.

Zuhriah dan Ervita (2017) *Statistik II*. Palembang : Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah