

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri otomotif memiliki kontribusi secara signifikan bagi perekonomian nasional yaitu industri otomotif. Terdapat sekitar 20 perusahaan yang memproduksi kendaraan roda empat. Bahkan perusahaan otomotif ternama di Dunia ingin mencoba peruntungan penjualan produk di Indonesia karena adanya potensi pasar yang besar pada bidang otomotif. Jumlah penduduk Indonesia yang rata-rata banyak menggunakan kendaraan bermotor menjadi salah satu pesatnya perkembangan dunia otomotif di Indonesia. Ada banyak perangkat teknologi baru di masa yang sangat maju ini yang sangat diperlukan untuk tugas sehari-hari. Beberapa gadget elektronik ini membutuhkan sumber energi yang disimpan dalam baterai. (Perdana, 2021)

Aki merupakan bagian dari kendaraan yang cukup tahan lama. Penggantian suku cadang mobil atau motor bisa setahun sekali, bahkan lebih, tergantung pemakaiannya. Meski begitu, jumlah kendaraan yang terus bertambah membuat bisnis toko aki masih menjanjikan. Dengan tingkat permintaan tinggi maka jumlah penawaran produsen aki kendaraan otomotif juga ikut meningkat. Hal tersebut tentu menimbulkan daya saing antar produsen aki di Indonesia. (Nasution, 2021)

Industri otomotif saat ini selalu melakukan pembaruan sesuai perkembangan zaman. Cara produsen untuk menaikkan nilai jual yaitu dengan melihat aspek suatu produk, agar dapat membangkitkan minat dan daya beli konsumen.

Tabel 1.1 Data Penjualan Tahun 2020



Tabel 1 Merupakan Tabel Data Penjualan dan Kualitas Produk Tahun 2020 PT Jaya Timur. Dari data tersebut menunjukkan penjualan PT Jaya Timur di bulan Maret, Mei, dan Juni mengalami penurunan dalam penggunaan produk PT Jaya Timur di banding bulan lalunya.

Meskipun terdapat penurunan dalam beberapa bulan. kita juga dapat melihat ada beberapa bulan yang mengalami peningkatan. Masuk nya banyak merek yang berlebihan menjadi ancaman serius untuk PT Jaya Timur dan jika tidak segera di atasi maka akan terus terjadi penurunan.

Demi mempertahankan para pelanggan PT Jaya Timur berusaha menjaga loyalitas para pelanggannya. Loyalitas Pelanggan adalah wujud kesetiaan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau jasa dengan continue atau terus menerus (bisa berupa

dikarenakan hanya satu satunya merek, harga yang murah atau kualitas produk yang bagus)

Loyalitas Pelanggan PT Jaya Timur disebabkan oleh 3 Faktor yaitu yang pertama Merek, kedua Harga dan terakhir yang ketiga Kualitas Produk.

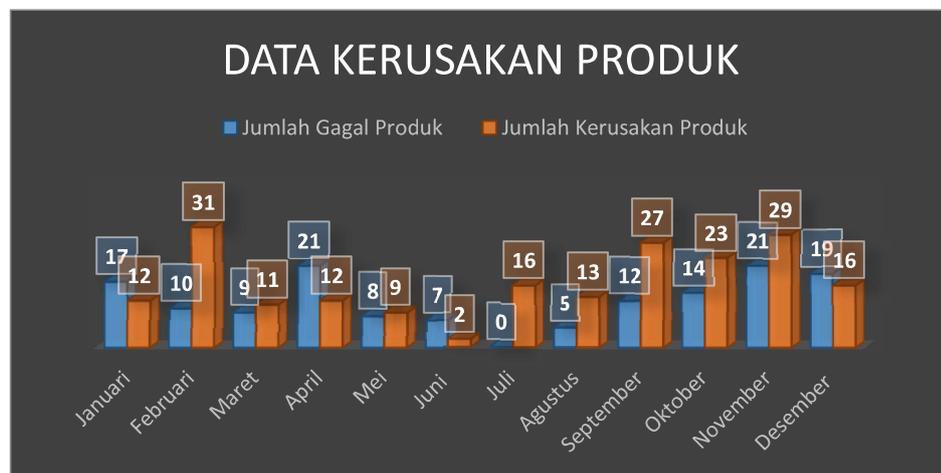
Menurut Firmansyah (2019) Merek merupakan aspek yang perlu diperhatikan detail oleh produsen. merek dagang ialah suatu symbol atau desain atau keduanya guna mengidentifikasi produk dari salah produsen dan membedakan dari produk pesaing. Merek aki JNK PT Jaya Timur sudah cukup baik karena merek tersebut sudah lama di batam dan merek tersebut udah mendapatkan Sertifikat SNI dari Badan Standardisasi Nasional (BSN). Meskipun demikian PT Jaya Timur harus meningkatkan Merek nya agar jangkauan pemasarannya lebih luas dan tidak hanya dari batam namun juga di luar batam supaya pelanggan bisa tau bahwa merek tersebut udah terkenal agar bisa meningkatkan loyalitas pelanggannya.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Krisdayanto (2018) Harga adalah satuan ukuran atau ukuran lain yang ditukarkan dengan menggunakan jasa atau barang. Setelah merek dan harga produk, Anda perlu memperhatikan kualitas dari produk. Harga yang dapat menjadi strategi untuk teknik bersaing terhadap kompetitor. Harga sebagai atribut yang dapat memberikan informasi pada produk.

Di kalangan batam kita sering istilah harga sesuai kualitas produk yang maksudnya merupakan semakin bagus kualitas produk tersebut maka semakin mahal harga produk

yang ditawarkan. Untuk harga Produk PT Jaya Timur lebih murah di banding Produk lain karena produk tersebut di produksi oleh pabrik kami sendiri sehingga lebih murah di banding dengan yang lain. meskipun demikian harga juga bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan karena biasanya pelanggan lebih tertarik dengan harga yang murah dengan kualitas yang bagus.

Tabel 1.2 Data Kerusakan Produk Tahun 2020



Menurut Ernawati (2019) Kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi kemampuan produk tersebut untuk memenuhi kebutuhannya.

Kita bisa melihat kualitas produk PT Jaya Timur di tabel 1.2 tentang data kerusakan produk yang tinggi sehingga menyebabkan keturunan loyalitas pelanggan. Meningkatkan kualitas produk adalah merupakan salah satu kunci untuk meningkatkan penjualan dan memperoleh kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk tersebut.

Ketiga komponen tersebut memiliki hubungan yang berkesinambungan antara satu dengan lainnya. Pada saat merek dibuat dan sudah memiliki nominal harga dimana sesuai kualitas dari produk yang diinginkan, maka pelanggan akan mencoba barang tersebut.

Salah satu industri perlengkapan otomotif yang ikut bersaing dipasaran yaitu PT Jaya Timur. Terdapat berbagai macam merek aki yang dijual di PT Jaya Timur dikarenakan toko tersebut merupakan salah satu supplier di Kota Batam. PT Jaya Timur terletak di Komplek Nagoya Paradise Center Blok H Nomor 7, Batu Selicin, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29441. Alasan peneliti memilih PT Jaya Timur dikarenakan berdasarkan sumber menyebutkan bahwa penjualan aki di toko tersebut cukup ramai setiap harinya. Dengan menjadi supplier berbagai macam merk aki dan beserta jenis aki mulai dari kendaraan bermotor sampai perkapalan. Dari beragamnya produk aki yang tersedia di PT Jaya Timur, dapat dilihat beberapa aspek yang menjadikan konsumen memilih salah satu produk aki. Hal tersebut dapat dilihat dari harga merek, maupun kualitas dari produk aki yang dijual di PT Jaya Timur.

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh merek, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan konsumen sehingga dengan mengacu pada teori yang telah dijelaskan di atas maka peneliti merumuskan konsep variabel merek sebagai variabel (X1), harga sebagai variabel (X2), kualitas produk sebagai variabel (X3) dan loyalitas pelanggan sebagai variabel (Y). Peneliti memilih PT Jaya Timur sebagai objek yang dapat dianggap menjadi salah satu supplier potensial untuk mendukung

penelitian ini. Dalam hasil penelitian-penelitian sebelumnya diatas yaitu banyak sekali faktor-faktor yang dapat menjadi pengaruh untuk loyalitas pelanggan serta menyarankan untuk mencari variabel lain dan objek yang lain. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka penuli mengkaji lebih dalam mengenai **“PENGARUH MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT JAYA TIMUR”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang diatas, sehingga dapat diidentifikasi permasalahan seperti ini:

1. Adanya persaingan antar merek yang memproduksi aki semakin ketat
2. Harga aki mempengaruhi konsumen sehingga selektif memilih produk
3. Kualitas produk dapat mempengaruhi konsumen untuk loyal dalam penggunaan produk tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis ingin membatasi permasalahan

1. Penelitian dilakukan pada PT Jaya Timur.
2. Respondennya adalah konsumen PT Jaya Timur.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan pembatasan masalah yang diuraikan diatas, terdapat beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Apakah merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
4. Apakah merek, harga, kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian, yaitu

1. Untuk menjelaskan pengaruh merek dengan loyalitas pelanggan.
2. Untuk menjelaskan pengaruh harga dengan loyalitas pelanggan.
3. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk dengan loyalitas pelanggan.
4. Untuk menjelaskan pengaruh merek, harga, kualitas produk secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi lebih lanjut untuk memperkaya pengetahuan dan menyumbangkan ide bagi pengembangan Ilmu Manajemen Pemasaran, khususnya mengenai loyalitas pelanggan.

1.6.2 Secara Praktis

1. Kontribusi Praktis
 - a. Bagi PT Jaya Timur

- 1) Hasil penelitian ini hendaknya dapat digunakan untuk merumuskan strategi dan metode dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan melalui merek, harga dan kualitas produk sesuai harapan konsumen guna meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan.
 - 2) Hasil penelitian yang diharapkan ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kebijakan perumusan dalam rangka pengembangan layanan pelanggan pada masa mendatang.
- b. Bagi Institusi Pendidikan
- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh merek, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan konsumen.
- c. Bagi Peneliti
- 1) Menambah ilmu pengetahuan tentang upaya peningkatan loyalitas pelanggan di PT Jaya Timur Kota Batam.
 - 2) Mengetahui landasan dan pengolahan data dalam penelitian.