

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era perdagangan bebas saat ini, perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dan peluang yang tidak hanya terdapat di pasar domestik tetapi juga di pasar internasional. Dalam mengantisipasi hal tersebut, perusahaan dituntut bekerja strategis dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk dapat diterima pasar.

Dalam kondisi tersebut, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Pemasaran seharusnya dimengerti bukan seperti pengertian lama yang menciptakan penjualan “memberitahukan dan menjual” tetapi dalam arti yang baru yaitu memuaskan kebutuhan konsumen. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Menurut **Irawan (2008:39)** diantaranya: Kualitas Produk, Harga, Servis Quality, Emotional Faktor Biaya dan Kemudahan.

Produk menjadi bagian yang penting untuk mencapai kesuksesan dan kemakmuran pada perusahaan yang modern. Perkembangan teknologi, peningkatan persaingan global, serta dinamika kebutuhan dan keinginan pasar, mengharuskan perusahaan melakukan perkembangan produk sehingga menghasilkan produk yang unggul, atau gagal dalam pencapaian tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing di pasar.

Berada dalam iklim persaingan sangat ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap bisnis helm untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya serta berusaha

memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pihak bisnis helm dan bisnis lainnya.

Menurut **Kotler dan Armstrong (2009:46)** kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Helm untuk pengendara motor sudah lazim digunakan. bahkan bukan hanya lazim, tapi merupakan keharusan karena sudah ada undang-undangnya dan beberapa negara berkembang dan maju telah menerapkannya. karena helm motor sangat bermanfaat untuk melindungi kepala (terutama organ otak) dalam mengurangi resiko/dampak dari kecelakaan.

Dari sini sudah jelas bahwa tingginya daya beli dalam dunia otomotif khususnya sepeda motor juga berdampak suatu keuntungan bagi produsen-produksen helm yang ada di Indonesia. Indonesia bahkan telah menerapkan standar yang memenuhi syarat keamanan bagi pengendara, dan helm-helm yang memenuhi standar tersebut diberi label SNI seperti merek GM, MDS, KYT, NHK dan lain sebagainya. Dimana masing-masing merek-helm tersebut berusaha untuk membuat produknya lebih unggul dibanding merek lain. Helm yang baik adalah helm yang aman dan nyaman. Biasanya helm semacam ini lulus persyaratan SNI (Standar nasional indonesia) bahkan DOT (Departement of tranformation) .

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dikalangan mahasiswa umumnya menggunakan helm ber-SNI karena helm ber-SNI sudah memenuhi syarat keamanan untuk pengendara sepeda motor. Sudah menjadi keharusan bagi pengendara menggunakan helm, dimana fungsinya untuk melindungi organ kepala. Banyak model dan merek helm ber SNI yang diminati, khususnya dikalangan mahasiswa seperti GM, KYT, MDS, dan NHK. Harga yang mereka tawarkan juga terjangkau bagi kalangan pelajar/mahasiswa, merek dan motifnya lagi trend dikalangan pelajar/mahasiswa. Dengan banyaknya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau memakai helm ber-SNI cukup memudahkan saya untuk mendapatkan sampel yang saya teliti.

**Tabel 1.2**  
**Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**  
**Tahun 2010-2014**

No	Jurusan	Angkatan 2010	Angkatan 2011	Angkatan 2012	Angkatan 2013	Angkatan 2014	Jumlah
1.	Manajemen S1	116	179	283	379	410	1367
2.	Akuntansi S1	97	174	293	403	414	1381
3.	Administrasi Negara S1	67	168	262	414	384	1295
4.	Manajemen Perusahaan D3	-	17	77	34	94	222
5.	Administrasi Perpajakan D3	-	15	83	64	65	227
6.	Akuntansi D3	-	30	62	31	83	206
<b>Jumlah keseluruhan mahasiswa fekonsos Uin Suska Riau</b>							<b>4698</b>

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial,2016

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang, faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membeli helm ber-SNI, mengingat helm merupakan salah satu produk yang banyak digunakan oleh konsumen khususnya dilingkungan mahasiswa Fekonsos.

Untuk itu penulis menarik sebuah judul yaitu ”**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI HELM BER -SNI (STUDI KASUS MAHASISWA/I FEKONSOS UIN SUSKA RIAU).**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa hal sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli helm ber- SNI (Studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau) ?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli helm ber- SNI (Studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau) ?
3. Apakah Faktor Emosional berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli helm ber-SNI (Studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau) ?
4. Apakah Harga, Kualitas Produk , Faktor Emosional berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli helm ber-SNI(Studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau) ?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli helm ber- SNI (Studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau).
2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli helm ber- SNI(Studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau).
3. Untuk mengetahui apakah Faktor Emosional berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli helm ber-SNI(Studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau).
4. Untuk mengetahui apakah Harga, Kualitas Produk,Faktor Emosional berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli helm ber-SNI(Studi kasus mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau).

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### a. Bagi Praktisi

Untuk sebagai bahan pertimbangan konsumen dan mengevaluasi pengaruh kepuasan konsumen dalam membeli helm ber- SNI.

#### b. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian barikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.

### c. Sistematika Penelitian

Penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan awal penelitian yang menyajikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini penulisakan mengemukakan teori yang melandasi pembahasan skripsi yang berhubungan dengan judul penelitian, dan variabel penelitian.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini meliputi Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, serta Teknik Analisa Data.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini berisikan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukan penelitian, seperti lokasi penelitian, karakter dan demografi.

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN**

Bab ini disajikan analisis, interpretasi, dan pembahasan yang mengacu pada hasil pengolahan data yang dilakukan sehingga mampu menjawab secara ilmiah permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dimana penulis akan mengambil beberapa kesimpulan serta memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan topik penelitian.

