

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam *era globalisasi* ini dengan teknologi yang begitu canggih banyak orang menciptakan sesuatu yang berguna bagi kehidupan manusia, sehingga setiap aktivitas manusia lebih mudah dan cepat dilakukan. Salah satu contoh kemajuan teknologi yang saat ini banyak diciptakan adalah teknologi dalam bidang transportasi. Banyak perusahaan di bidang otomotif berlomba – lomba menciptakan alat – alat transportasi yang bervariasi. Alat transportasi yang banyak berkembang yaitu sepeda motor karena harga beli yang terjangkau serta perawatannya juga tidak terlalu mahal. Hampir semua orang mempunyai sepeda motor.

Dilihat dari banyaknya kepemilikan sepeda motor saat ini maka memunculkan suatu kebutuhan akan perawatan sepeda motor seperti mengganti bagian – bagian di dalam motor yang sudah rusak. Bagian – bagian dalam suatu sepeda motor bisa disebut dengan onderdil. Dengan adanya onderdil ini maka konsumen tidak perlu khawatir jika sepeda motornya rusak.

Dengan berkembangnya penjualan onderdil motor saat ini khususnya di kota Majenang, banyak toko seperti VANIA MOTOR, BARA MOTOR, LESTARI MOTOR, dan SUMBER MOTOR yang menjual onderdil motor. Salah satunya toko MAJENANG MOTOR yang menjual onderdil motor dengan jenis motor Yamaha, Honda, dan Suzuki. Toko MAJENANG MOTOR memulai usaha menjual onderdil motor ini pada bulan November tahun 2006 yang beralamat di komplek ruko pasar baru majenang Cilacap Jawa Tengah.

Telah 1 tahun toko MAJENANG MOTOR menjual onderdil motor namun penjualan belum sesuai dengan yang diharapkan pemilik toko. Konsumen toko MAJENANG MOTOR masih sangat sedikit, selain itu juga belum memiliki

konsumen yang tetap untuk membeli ke toko ini. Saat ini rata – rata penjualan tiap bulannya adalah Rp 11.500.000,00. Dengan hasil penjualan tersebut toko MAJENANG MOTOR belum mendapatkan keuntungan sesuai harapan pemilik toko karena modal awal untuk mendirikan toko ini sangat besar.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

- Belum diketahuinya faktor – faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam membeli onderdil motor di toko MAJENANG MOTOR.
- Belum diketahuinya tingkat kepuasan konsumen dan pengaruhnya terhadap minat kembali membeli di toko MAJENANG MOTOR..
- Pemilik toko MAJENANG MOTOR belum banyak melakukan tindakan pemasaran.
- Adanya persaingan antara toko MAJENANG MOTOR dan toko onderdil lainnya yang berada di wilayah sekitarnya.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis melakukan pembatasan masalah agar lebih jelas dan terarah. Pembatasan-pembatasan masalah yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain :

- Penulis tidak meneliti lebih mendalam mengenai persaingan yang ada di toko MAJENANG MOTOR.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Faktor – faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam membeli onderdil motor di toko MAJENANG MOTOR?
- Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat kembali membeli ke toko MAJENANG MOTOR?
- Bagaimana usulan tindakan pemasaran yang tepat supaya konsumen mempunyai keinginan untuk kembali membeli ke toko MAJENANG MOTOR dalam meningkatkan penjualannya?

1.5 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui faktor – faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam membeli onderdil motor di toko MAJENANG MOTOR.
- Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat kembali membeli ke toko MAJENANG MOTOR.
- Mengusulkan tindakan pemasaran yang tepat supaya konsumen mempunyai keinginan untuk membeli kembali ke toko MAJENANG MOTOR dalam meningkatkan penjualannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai laporan penulisan tugas akhir ini maka disusun dan diuraikan dalam 6 bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, berisikan teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam pemecahan masalah.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, berisikan uraian tentang metodologi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan dari penelitian ini.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum perusahaan yang diteliti dan data-data yang diperoleh dalam penelitian.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab ini berisi pengolahan terhadap data yang telah diperoleh dalam penelitian. Setelah itu pada bab ini juga dilakukan analisis terhadap hasil yang didapat dalam pengolahan data.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.