

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Di Era globalisasi saat ini perkembangan di dunia otomotif semakin besar, ditandai dengan banyaknya produk-produk yang bermunculan sehingga menimbulkan persaingan antar produsen. Perusahaan harus mampu bertindak cepat dalam menghadapi persaingan pasar. Dalam menghadapi persaingan pasar, perusahaan memaksa untuk berorientasi pada kegiatan pemasaran. Hal ini membuat perusahaan harus memahami keputusan pembelian konsumen, dimana konsumen memiliki sifat yang berbeda-beda.

Salah satu produk yang menyediakan cukup banyak pilihan di masyarakat adalah mobil. Perusahaan yang menginformasikan tentang produk mobil harus melakukan suatu komunikasi pemasaran dimana komunikasi pemasaran adalah aspek penting dalam keseluruhan misi pemasaran serta penentu suksesnya pemasaran (Shim 2003:4). Dalam keputusan pembelian otomotif khususnya mobil, hal yang sering dipertimbangkan konsumen seringkali dipengaruhi oleh faktor kualitas, harga dan *word of mouth*.

Salah satu otomotif yang tidak asing lagi yaitu adalah Honda Jazz. Honda Jazz diproduksi oleh *Honda Motor Company, Ltd* adalah produsen mobil yang berasal dari Jepang dan telah berdiri sejak tahun 1948 dan didirikan oleh Soichiro Honda. Mobil segmen *City Car* diminati konsumen karena menawarkan

kepraktisan bergerak di tengah lalu lintas padat dan konsumsi bahan bakar yang cukup irit. Honda jazz telah melewati 3 generasi pada generasi pertama pada tahun

(2001-2007) diperkenalkan di Indonesia dan dijual pada akhir tahun 2003 dan dijual dengan 2 tipe yaitu tipe mesin I-DSI dan tipe V-TEC yang merupakan tipe tertinggi dengan mesin 1,5L. Pada generasi kedua pada tahun (2007-2014) dan mulai dijual di Indonesia awal tahun 2008 hanya versi 1,5L V-TEC dan tersedia 3 tipe yaitu tipe A,S dan RS yang merupakan tipe paling tertinggi. Pada generasi ketiga pada tahun (2014- sekarang) diperkenalkan di Indonesia pada bulan Juli 2014.

Berdasarkan survei kepuasan pelanggan terkait penghargaan *Indonesian Customer Satisfaction Awards* (CICSA) pada November 2012 yang digelar di majalah SWA dan *Frontier*, Honda Jazz menjadi juara diperingkat utama dalam kategori “mobil *City Car*” dengan total skor 4.308 dan *brand share* 33,8% (Sumber: <http://swa.co.id>, diakses pada tanggal 21 Maret 2017).

Honda jazz langsung diterima dengan sangat baik oleh konsumen dan dari tahun ketahun berhasil menjadi pemimpin pasar dikelasnya. Perubahan *life style* untuk mengikuti trend, turut mengangkat posisi jazz sebagai sebuah ikon baru Honda. Mata masyarakat sudah begitu familiar dengan desain elegan sebuah mobil Jazz. Jonfis Fandy Marketing & Sales Director mengungkapkan “Kalau permintaan produk Honda di kota Palembang semakin meningkat setiap tahunnya”. Sumber : (<http://www.hondanational.org/2016/03/honda-membuka-jaringan-baru-di-kota.html>, diakses pada tanggal 21 Maret 2017).

Di Indonesia Honda Jazz merupakan *city car* dengan catatan penjualan terlama dan tertinggi, serta mendominasi pasar *city car* di Indonesia selama 10 tahun. Honda Jazz telah terjual sebanyak 228.554 unit di seluruh Indonesia. Tak hanya dari penjualan, pengakuan terhadap nama besar Honda Jazz juga terlihat dari berbagai penghargaan yang telah diterimanya. Secara internasional, Honda Jazz telah meraih lebih dari 290 penghargaan otomotif bergengsi di berbagai negara. Di Indonesia sendiri, Honda Jazz telah meraih 74 penghargaan. Sumber : (<http://kobayogas.com/2014/07/03/sejarah-lengkap-awards-dan-prestasi-honda-jazz-di-indonesia/>).

Berikut daftar penjualan Honda Jazz dari lima tahun terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Penjualan Jazz Dari Tahun 2012-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Unit Penjualan</b>
2012	27.803
2013	21.244
2014	22.329
2015	17.345
2016	18.110

Sumber : <https://www.honda-indonesia.com>, diakses pada tanggal 21 Maret 2017.

Dapat dilihat penjualan Honda Jazz menurun karena dalam kategori *city car* ada pesaing terdekat Honda Jazz yaitu Toyota Yaris. Walaupun mengalami penurunan penjualan, tetapi Honda Jazz mampu meningkatkan penjualan mereka pada tahun 2014 dan mampu meraih *TOP BRAND AWARD* tahun 2014:

**Tabel 1.2**  
**Daftar *TOP BRAND AWARD* Kategori *CITY CAR* Tahun 2014**

<b>Merek</b>	<b>TBI</b>	<b>TOP</b>
Honda Jazz	36.5%	TOP
Toyota Yaris	20.4%	TOP
Suzuki Swift	7.8%	
KIA Picanto	4.9%	
Suzuki Karimun	4.1%	

Sumber : <http://www.topbrand-award.com>

Dari tabel 1.2 dapat dilihat kelima mobil yaitu Honda Jazz, Toyota Yaris, Suzuki Swift, KIA Picanto dan Suzuki Karimun, Honda Jazz terpilih menjadi *TOP BRAND* untuk kategori mobil *city car* pada tahun 2014 dan berada pada posisi pertama. Honda Jazz juga mendapatkan *TOP BRAND* dalam kategori *city car* pada tahun 2015:

Tabel 1.3

Daftar *TOP BRAND AWARD* Kategori *CITY CAR* Tahun 2015

MERЕК	TBI	TOP
Honda Jazz	22.5 %	TOP
Toyota Yaris	20.8 %	TOP
Suzuki Swift	8.9 %	
Suzuki Karimun	7.1 %	
Daihatsu Alya	5.3 %	
KIA Picanto	2.7 %	

Sumber : <http://www.topbrand-award.com>

Penjualan Honda Jazz beberapa tahun terakhir mengalami penurunan dikarenakan banyak pesaing dalam kategori *city car*, tetapi Honda Jazz tetap melakukan banyak perubahan supaya Honda Jazz tetap berada di posisi pertama. Walaupun mengalami penurunan penjualan Honda Jazz tetap menjadi *Top Brand Award* pada tahun 2015.

Fitur keamanan, desain, dan kenyamanan yang dapat menunjang keselamatan pada mobil seperti *airbag*, *chasis*, dan desain yang sesuai dengan prosedur keamanan merupakan faktor kualitas pada produk. Kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2008), Kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya meliputi daya tahan keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya. Kualitas produk yang baik akan berujung pada keputusan konsumen yang selanjutnya akan

membuat konsumen menjadi loyal. Kualitas produk pada mobil menjadi faktor yang perlu dipertimbangkan karena jika dilihat sekarang keamanan dalam berkendara merupakan salah satu faktor yang penting. Dapat dilihat bahwa ternyata ada perbedaan antara Honda Jazz dan Toyota Yaris yaitu:

**Tabel 1.4**  
**Perbedaan spesifikasi antara Honda Jazz dan Toyota Yaris**

<b>Spesifikasi</b>	<b>All new Honda Jazz RS</b>	<b>All new Toyota Yaris TRD</b>
Tipe mesin	1,5 L SOHC 4 silinder segaris, 16 katup i-VTEC + DBW.	4 silinder segaris, 16 katup, DOHC, VVT-i / In Line 4 silinder, 16 value, DOHC.
Daya maksimum/ max power (ps/rpm)	120/ 6.600	109/ 6.000
Torsi maksimum/max Torque kgm/rpm	14,8/4.800	14,4/ 4.200
Keamanan	SOFIX yang merupakan pengait kursi bayi yang terletak pada jok kursi belakang	Tidak memiliki fitur keamanan untuk bayi.

Sumber : <http://www.otosentrum.com/>

Dari tipe mesin Honda Jazz memiliki teknologi mesin i-VTEC sedangkan Toyota Yaris memiliki teknologi VVT-i. Daya maksimum Honda Jazz 120/6.600 sedangkan daya maksimum Toyota Yaris 109/6.000, Kecepatan mobil Honda Jazz lebih unggul dibandingkan Toyota yaris bisa dilihat torsi dari Honda Jazz 14,8/4.800 sedangkan Toyota yaris memiliki torsi 14,4/4.200. Dari sisi keamanan Honda Jazz juga lebih unggul karena Honda Jazz sudah memiliki pengait kursi bayi yang terletak pada jok kursi belakang sedangkan Toyota yaris tidak memiliki

pengait kursi bayi. Kedua lampu depan mobil Honda Jazz dan Toyota Yaris mempunyai pencahayaan yang baik, terbukti saat dibawa malam hari dapat memberikan cahaya yang terang sehingga sangat nyaman untuk melesat di tengah gelapnya malam. Namun pada Yaris jumlah *fog lamp* lebih sedikit daripada kompetitornya. Pada kursi mobil Honda Jazz dapat dilipat dan diangkat sehingga memungkinkan bagasi yang lebih luas dibandingkan Toyota Yaris dimana kursi hanya bisa dilipat.

Kelemahan dari Honda Jazz dibandingkan dengan Toyota Yaris adalah: Honda Jazz tidak memiliki AC digital dimana AC dapat mengatur suhu didalam mobil, Mobil Honda Jazz tidak memiliki *Head Unit* yang dimana Toyota Yaris memiliki *Head Unit* yang berbasis android yang dapat meningkatkan kapan melakukan service mobil, adanya kerusakan pada mobil, adanya internet, GPS dan lain-lain. Pada mobil Toyota Yaris terdapat *disc brake* yang dimana pengecekan rem belakang lebih mudah tetapi pada mobil Honda Jazz tidak terdapat *disc brake* dan masih menggunakan *drum* untuk rem belakang.

(Sumber: [www.otomotif.kompas.com](http://www.otomotif.kompas.com)).

Walaupun Honda Jazz memiliki kelemahan pada produknya tidak menyurutkan niat konsumen untuk membeli mobil Honda Jazz karena ada kelebihan-kelebihan dari Honda Jazz di banding dengan mobil lainnya yaitu: Memiliki desain sangat *modern* dan elegan, memiliki tempat penyimpanan barang luas, memiliki *cruise control*, memiliki instrumen yang lebih modern berkat

kehadiran *Multi Informatio Displat* (MID) yang terpasang di dalam mobil. (Sumber: <http://otosite.com>) , diakses pada tanggal 08 Maret 2017).

Pada mobil Honda Jazz memiliki banyak kelemahan pada kualitas produknya dibandingkan mobil Toyota Yaris, tetapi faktanya penjualan mobil Honda Jazz masih tetap tinggi, mobil Honda Jazz juga mendapatkan *Top Brand Award* pada tahun 2014 dan di tahun 2015 dan masih banyak konsumen yang membeli mobil Honda Jazz dibanding Toyota Yaris walaupun mobil Honda Jazz memiliki banyak kelemahan.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah Harga. Harga menurut Kotler & Keller (2010:314) adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga juga berperan penting dalam strategi pemasaran guna untuk meningkatkan penjualan, Semakin logis harga yang di tawarkan maka tingkat penjualan suatu produk akan meningkat. Perusahaan harus dapat menetapkan sebuah harga yang layak atas produknya. Dapat dilihat daftar harga mobil Honda Jazz:

Tabel 1.5

## Daftar Harga Mobil Honda Jazz

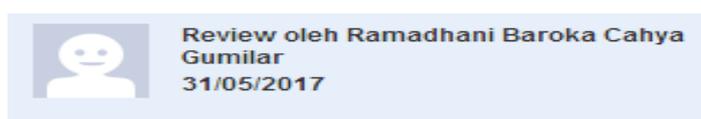
Tipe Kendaraan	Mesin	Harga
Jazz S M/T	1500 CC	Rp. 257.500.000
Jazz S CVT	1500 CC	Rp. 268.000.000
Jazz RS M/T	1500 CC	Rp. 281.500.000
Jazz RS CVT	1500 CC	Rp. 291.500.000
Jazz RS CVT <i>Limited</i>	1500 CC	Rp. 297.800.000

Sumber: ([www.hondapalembang-sumsel.com](http://www.hondapalembang-sumsel.com)) diakses pada tanggal 20 Juni 2017.

Dibandingkan dengan *city car* lain yang banyak beredar di kota Palembang mobil Honda Jazz merupakan salah satu *city car* dengan harga yang tinggi. Jika dibandingkan dengan pesaing terdekatnya dari merek Toyota, yaitu Yaris, harga Toyota Yaris saat ini dengan tipe paling tinggi seharga Rp 256.200.000 sedangkan di bandingkan dengan harga mobil Honda Jazz tipe paling tinggi seharga Rp 297.800.000. Harga mobil Honda Jazz termasuk harga yang cukup tinggi dalam kategori *city car* dibanding dengan mobil Toyota Yaris yang lebih murah harganya, dengan harga yang tinggi pada mobil Honda Jazz konsumen masih tetap membeli dan menggunakan mobil Honda Jazz dibanding yaris.

Bentuk komunikasi yang dilakukan dapat diterapkan melalui kegiatan promosi. Ada banyak bentuk promosi yang dapat dilakukan mulai dari iklan, *personal selling*, *direct marketing*, *word of mouth* dan lain-lain. Semua promosi sangat baik karena dapat meningkatkan penjualan mobil. Dalam penelitian ini promosi yang akan di bahas adalah *word of mouth*. Menurut Lupiyoadi (2006:238) *Word of Mouth* adalah suatu bentuk promosi yang berupa rekomendasi dari mulut ke mulut tentang kebaikan dalam bentuk produk. *Word of mouth* juga memberikan informasi yang netral dimana informasi tersebut merupakan pengalaman nyata yang dirasakan oleh konsumen atas pengalaman penggunaan produk dan dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. *Word of mouth* dapat bersifat positif dan negatif. Berikut percakapan positif netizen mengenai mobil Honda Jazz:

### Gambar 1.1 Percakapan Positif dari Para Netizen



#### Mobil anak muda, bergaya dan bertenaga

[Baik]

Desain eksteriornya sangat mudah disukai. Desain lampunya stylish dan futuristik. Ditambah bodinya yang memakai lekukan-lekukan semakin menambah percaya diri pake mobil Honda Jazz ini. Desain interiornya elegan mulai dari warna, fungsi dan seatnya. Bagasinya bisa dibuat lebar juga, karena seat belakang bisa dilipat. Teknologinya sudah sangat bagus.

Honda Jazz sangat nyaman untuk berkendara di dalam kota. Tapi tetap untuk urusan kecepatan atau tenaga masih sangat bisa diandalkan. Tidak cuma bodi aja yang bagus, performanya juga sangat bertenaga. Bensin ga terlalu boros, masih terbilang irit untuk pemakaian sehari-hari. Tidak ada masalah dan puas secara keseluruhan



#### Review Honda Jazz

[Baik]

saya baru 1 tahun memakai mobil ini. tampilan yang anak muda banget menjadi daya tarik sendiri saat mengendarai mobil ini. di sektor handling mobil ini lumayan anteng tapi agak rendah sedikit daripada mobil-mobil lainnya, warna-warnanya juga keren untuk bahan bakar jazz yang versi terbaru sudah tidak seboros versi yang lama

Sumber: (<http://id.priceprice.com/Honda-Jazz-7888/reviews/>)

*Word of mouth* positif pada mobil Honda Jazz banyak membahas tentang desain eksterior dan interior seperti body mobil Honda Jazz dan banyak pilihan warna. Selain itu mobil Honda Jazz ini irit bahan bakar dan nyaman digunakan di dalam kota. Adapun *word of mouth* negatif dari netizen tentang mobil Honda Jazz sebagai berikut:

## Gambar 1.2

### Percakapan Negatif dari Para Netizen



Review oleh Chikal Aviv Nist  
15/12/2016

[Buruk]

Minusnya bluetooth dan GPS, menjadi salah satu yang kurang pada mobil ini. Selain itu, detail dari interiornya terasa murah. banyak plastik plastik keras ditambah dengan head unit aftermarket yang kurang rigid membuat mobil ini tidak terasa mewah. Absennya fitur kamera mundur pun tak ayal membuat kekurangan mobil ini semakin banyak. Memang tidak ada yang sempurna, namun seharusnya honda bisa memperbaiki fitur ini.



Review oleh Lintang SN  
14/12/2016

[Buruk]

Untuk pemakaian di kota yang pada mungkin sangat nyaman, tapi ketika harus melaju dengan kecepatan sedikit tinggi terkadang terasa bergetar



Review oleh JoyceM  
13/12/2016

[Buruk]Sayangnya ground-clearance nya sangat rendah. Jadi, harus extra hati-hati deh kalau melintasi 'polisi tidur'. Suspensi depan lebih keras daripada belakang, jadi bantingannya tidak berimbang. Harganya juga cukup 'waw' sekitar 205-261 juta, lebih mahal dibandingkan mobil hatchback sejenis.

Sumber: (<http://id.priceprice.com/Honda-Jazz-7888/reviews/>)

Dari percakapan para netizen yang banyak mengeluh menjadikan mobil Honda Jazz memiliki *word of mouth* yang negatif dikalangan masyarakat. Ada banyak keluhan yang dilontarkan para konsumen mengenai mobil Honda Jazz. Adapun *word of negatif* yang membahas tentang fitur dan teknologi pada mobil Honda Jazz, seperti tidak ada *Bluetooth*, GPS, harga yang mahal dan kamera mundur. Walaupun banyak netizen yang berkomentar negatif tentang mobil Honda Jazz, tetapi pada faktanya konsumen tetap membeli dan memiliki mobil Jazz dimana konsumen Palembang cenderung lebih mendengarkan komentar dari kerabat, teman dibandingkan dengan komentar orang lain.

Penelitian dengan tema yang sama juga pernah dilakukan namun ditempat yang berbeda serta objek yang berbeda. Didalam penelitian Puspita, dkk (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Charles & Keith di Tunjungan Plaza Surabaya” menunjukkan bahwa : “Kualitas Produk dan *Word of Mouth* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian secara simultan dan parsial”.

Selanjutnya penelitian Lotulung, dkk (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian *HandPhone* Evercross Pada CV.Tristar Jaya Globalindo” memperlihatkan hasil penelitian: “Secara bersama kualitas produk,harga dan word of mouth memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Handphone Evercross dan

secara parsial kualitas produk, harga dan *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan pembelian”.

Demikian pula pada hasil penelitian Rawung, dkk (2015) yang berjudul “Analisis Kualitas Produk, Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Pada PT.Sinar Galengsong Pratama” bahwa : “Kualitas Produk, Merek dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan merek dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Keputusan Pembelian”.

Dari pemaparan latar belakang diatas dan didukung dengan penelitian terdahulu, maka judul penelitian ini adalah “**Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Honda Jazz Di Kota Palembang**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi responden mengenai Kualitas Produk, Harga, *Word of Mouth* dan keputusan pembelian mobil Honda Jazz Di Kota Palembang ?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian mobil Honda Jazz di kota Palembang ?
3. Apakah Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian mobil Honda Jazz di kota Palembang ?
4. Apakah *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan pembelian mobil Honda Jazz di kota Palembang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas produk, harga, *word of mouth* dan keputusan pembelian mobil Honda Jazz di Kota Palembang.
2. Untuk membuktikan kualitas produk, harga dan *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan pembelian mobil Honda Jazz di Kota Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Peneliti**

Bermanfaat untuk menerapkan ilmu pengetahuan di dunia kerja. Secara khusus mengenai bidang pemasaran yaitu kualitas produk, harga, dan *word of mouth*.

### **2. Peneliti Lainnya**

Bermanfaat sebagai referensi dan informasi dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama serta mengembangkan penelitian dengan lebih baik lagi.

## **E. Sistematika Penulisan**

Penelitian terdapat 5 bab dan terbagi dalam beberapa sub bab :

### **Bab I           Pendahuluan**

Pada Bab ini, akan di paparkan apa yang menjadi dasar pada penelitian ini, sehingga penelitian ini perlu dilakukan. Pada Bab ini akan terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II           Landasan Teori**

Pada bagian bab II, akan terdapat teori-teori yang berperan dalam mendukung proses penelitian dalam menganalisis masalah. Yang tercantum dalam Bab II antara lain, teori kualitas produk, harga, *word of mouth* dan keputusan pembelian.

**Bab III Metode Penelitian**

Bab III ini akan dipaparkan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel dan pengukurannya, instrumen penelitian, model penelitian, dan teknik analisis data.

**Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini akan memaparkan hasil sebaran kuesioner, serta menganalisisnya menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda yang dibantu dengan program SPSS beserta hasilnya.

**Bab V Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini diungkapkan tentang simpulan yang diperoleh dari masing-masing hipotesis hasil penelitian dan akan di sampaikan pula saran bagi pihak terkait.