

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan dibahas mengenai latar belakang yang dijadikan titik acuan pemilihan objek dan judul penelitian, perumusan masalah dan tujuan penelitian dan juga akan dibahas mengenai manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

A. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, alat transportasi semakin dibutuhkan terutama kendaraan bermotor roda dua. Kendaraan bermotor roda dua dianggap sebagai kendaraan yang paling efektif dalam menghadapi macet, karena ukuran yang lebih kecil dari mobil serta didesain lebih ramping dan *sportif*. Karena itu, kendaraan motor roda dua telah bertumbuh secara signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini terbukti, menurut Kasi STNK Regident Ditlantas Polda Sumsel, Kompol Nadi Supriadi mengungkapkan bahwa pada akhir 2013 jumlah kendaraan bermotor roda dua di Palembang telah tercatat sebanyak 2.183.756 unit dimana pada tahun 2014 terjadi peningkatan kembali sehingga jumlahnya sebanyak 3.208,643 unit sepeda motor roda dua (Lembang, September 2014) yang artinya terjadinya kenaikan kendaraan bermotor roda dua di Palembang.

Berbicara mengenai peningkatan kendaraan bermotor roda dua, kebutuhan akan pelumas tentunya tidak dapat dipungkiri. Cairan pelumas

atau yang sering disebut sebagai oli merupakan langkah awal dalam menjaga kelancaran mesin bermotor roda dua dengan proses penggantian oli pada motor berkisar pada 2.000 kilometer. Kegunaan oli dalam kendaraan bermotor roda dua antara lain mengurangi gesekan antara komponen motor satu dengan lainnya, sebagai pendingin dari panas yang dihasilkan dalam proses pembakaran, sebagai perapat celah antara piston dengan silinder, peredam getaran dan suara bising mesin kendaraan, pembersih kotoran hasil gesekan antara komponen mesin dan anti karat

Sumber : (<http://www.hondacengkareng.com/>).

Mengingat manfaat oli yang sangat penting bagi performa kendaraan bermotor roda dua, pemilihan oli dengan kualitas yang baik merupakan hal yang sangat penting. Mowen dan Minor (2002:90) mendefinisikan kualitas produk sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan barang dan jasa. Isu utama dalam menilai kinerja produk adalah dimensi apa yang digunakan konsumen untuk mengevaluasinya. Bagian dari kebijakan produk adalah perihal kualitas produk. Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Menurut David Garvin (2003) yang dikutip dalam Kurriwanti (2012:49), untuk menentukan dimensi kualitas barang, dapat melalui dimensi yaitu *performance*, *features*, *reliability*, *aesthetics*, dan *conformance*. Kotler (2000) dalam Aminudin (2015:706) mengatakan bahwa perusahaan hanya dapat eksis dan bertahan bila mempunyai produk-produk yang berkualitas, apabila perusahaan tidak mempunyai produk yang unik, maka pesaingnya dapat menggeser posisi

strategiknya. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa dengan menciptakan produk dengan kualitas yang baik, sebuah perusahaan akan dapat mampu bersaing karena kualitas yang baik cenderung menjadi pilihan masyarakat dalam memilih produk sehingga akhirnya menciptakan proses keputusan pembelian. Kotler (2002:204) mendefinisikan proses keputusan pembelian sebagai tindakan berasal dari konsumen yang bertujuan membeli atau tidak suatu produk.

Selain kualitas produk proses keputusan pembelian tentu tidak dapat dilepaskan dari faktor merek di mana pada umumnya konsumen cenderung membeli produk dengan merek yang sudah dikenalnya atas dasar pertimbangan kenyamanan, keamanan, dan lain-lain. Bagaimanapun juga, merek yang sudah mereka kenal menghindarkan mereka dari risiko pemakaian karena asumsi mereka adalah bahwa merek yang sudah dikenal dapat diandalkan. Keadaan di mana seseorang mampu mengenali sebuah merek disebut sebagai kesadaran merek. Menurut Durianto,dkk (2004:29) kesadaran merek adalah kesanggupan seorang calon pembeli untuk mengenali, mengingat kembali suatu merek sebagai bagian dari suatu kategori produk tertentu”.

Adapun penelitian terdahulunya yakni penelitian yang dilakukan oleh Septiani, Isyanto, dan Hasbullah (2013) dengan judul penelitiannya yakni “Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Awareness* Terhadap Proses keputusan pembelian Mobil Toyota Avanza Pada Dealer Auto 2000”

memberikan hasil bahwa terdapatnya pengaruh kualitas produk dan kesadaran merek terhadap proses keputusan pembelian konsumen.

Penelitian lainnya yakni dilakukan oleh Nugharahanto, Farida dan Listyorini (2015) dengan judul penelitiannya yakni “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kesadaran Merek Terhadap Proses keputusan pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Yamaha Vixion Pt. Mataram Sakti Setiabudi)” menunjukkan hasil penelitian yakni Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) dan kesadaran merek (X2) secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen (Y1) dan kepuasan konsumen (Y1) mempengaruhi proses keputusan pembelian.

Penelitian sebelum yang lainnya yakni dilakukan oleh Mudawati (2013) dengan judul penelitiannya yakni “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan *Brand Awareness* Terhadap Proses keputusan pembelian Pensil Alis Merek Viva Queen Disurabaya” memberikan hasil penelitian yakni kualitas produk dan kesadaran merek memiliki pengaruh terhadap proses keputusan pembelian.

Selanjutnya perlu disadari bahwa salah satu oli yang paling dikenal masyarakat Indonesia yakni oli *Top 1*. Perusahaan didirikan oleh William Arthur Ryan sejak tahun 1974 dengan visi untuk menjadi perusahaan penyedia pelumas berkualitas tinggi ke seluruh dunia tersebut, kini mampu merambah pangsa pasar Asia, Amerika Latin dan Eropa. Pada tahun 2014 *Top 1* juga berhasil menguasai pangsa pasar Asia dengan 50% lebih pangsa

pasarnya ada di Indonesia. Untuk persentase penjualan di Indonesia, *Top 1* sebesar 47-50% masih untuk kendaraan roda dua sedangkan penjualan oli mesin mobil hanya 30% dari total *market share Top 1* (Wiangga, Mei 2014).

Oli Top 1 merupakan salah satu perusahaan penyedia oli dengan kualitas yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari jenis produk yang ditawarkan oleh *Oli Top 1* yang terdiri dari berbagai jenis oli sehingga dapat disesuaikan dengan berbagai jenis motor yakni sesuai dengan kebutuhan. Kini *Oli Top 1* memiliki 14 jenis produk oli yang dibagi dalam 7 kategori yakni *classic*, *action racing*, *action matic*, *action plus*, *action matic gear*, *low smoke*, dan *fork oil* yang dijelaskan pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.1
Produk oli *Top 1* Kategori Pelumas Motor

Kategori	Produk	Keterangan
<i>Classic</i>	<i>Top 1 Classic 20w-50 Jaso Ma2</i>	Diciptakan untuk digunakan pada segala jenis sepeda motor 4-tak jenis kopling basah dari masa ke masa
	<i>Top 1 Classic Matic Sae 10w-40</i>	Oli motor 4-tak matik berkualitas tinggi yang diciptakan untuk semua sepeda motor matik (skutik) dari masa ke masa
<i>Action Racing</i>	<i>Top 1 Action Racing 7,5w-40</i>	Produk pelumas sintetik TOP 1 terbaru dengan formulasi khusus untuk memenuhi spesifikasi mesin sepeda motor untuk Racing

Action Matic	<i>Top 1 Action Matic 10w-30</i>	Oli khusus untuk mesin skutik berteknologi modern guna menjawab kebutuhan konsumen akan produk pelumas skutik dengan SAE 10W-30 yang nota bene lebih encer daripada yang sebelumnya
	<i>Top 1 Action Matic 10w-40</i>	Pelumas yang dirancang khusus untuk motor matic menggunakan <i>synthetic base oil</i> dan aditif berkualitas, memenuhi standar spesifikasi JASO MB dan standar khusus untuk motor matic yang ditetapkan oleh JALOS (<i>Japan Lubricating Oil Society</i>).
	<i>Top 1 Action Matic 20w-40</i>	Merupakan pelumas yang diformulasikan khusus untuk motor skutik (motor matik). Top 1 action matic 20w-40 mampu mengurangi gesekan dan oksidasi yang terjadi dalam mesin, sekaligus melindungi mesin dengan lebih sempurna dari perubahan cuaca yang ekstrim.
Action Plus	<i>Top 1 Action Plus 10w-30</i>	Diformulasikan secara khusus sehingga sangat cocok untuk sepeda motor Jepang, maupun sepeda motor lain dengan teknologi modern. Memiliki beberapa keunggulan dalam hal kemurnian ekstra tinggi, penguapan ekstra rendah, serta indeks kekentalan yang tinggi sehingga mampu memberikan performa yang prima pada temperatur rendah Oli motor dengan formulasi khusus untuk memenuhi spesifikasi mesin sepeda motor 4T terkini. <i>Top 1 Action Plus 10w-40</i> diformulasikan dengan <i>base oil</i> berkualitas tinggi, Syngen 2000, yang diperkuat dengan paket aditif terkini
	<i>Top 1 Action Plus 20w-40</i>	Pelumas ini juga mampu mengurangi kehausan saat start awal dan menjadikan masa guna pakai mesin lebih lama dan

		terdapat perlindungan ekstra dari gesekan yang ditimbulkan mesin serta memiliki tingkat penguapan yang rendah
	<i>Top 1 Action Matic Gear Oil</i>	Merupakan <i>gear oil</i> sintetis khusus untuk skutik Honda, yang diformulasikan khusus dengan teknologi aditif terkini
Action Matic Gear	<i>Top 1 Action Matic Gear Oil</i>	<i>Gear oil</i> sintetis khusus untuk skutik Yamaha, yang diformulasikan khusus dengan teknologi aditif terkini. <i>Top 1 Action Matic Gear Oil</i> memberikan performa optimal dalam kondisi ekstrim dari beban berat dan kecepatan tinggi.
Low Smoke	<i>Top 1 2t Low Smoke</i>	Oli sintetis dengan formulasi khusus untuk memberikan perlindungan terbaik bagi mesin-mesin motor 2 tak
Fork Oil	<i>Top 1 Fork Oil</i>	Pelumas sintetis suspensi motor yang diformulasikan dengan bahan dasar pelumas (base oil) yang berkualitas dan aditif khusus untuk penggunaan di berbagai kondisi jalan.

Sumber (<http://www.top1.co.id/>)

Oli Top 1 juga merupakan salah satu Oli kendaraan bermotor roda dua yang selalu mementingkan tingkat kesadaran mereknya di mata masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari hasil survei *Top Brand Award* 2013- 2015 kategori pelumas motor. Dengan tingginya TBI yang menandakan bahwa masyarakat familiar terhadap merek tertentu, jika dibandingkan dengan merek pesaing lainnya. Untuk itu disajikan data *Top Brand Award* dari tahun 2013 hingga 2015:

Tabel 1.2

Top Brand Award 2013-2015 Kategori Pelumas Motor

2013		2014		2015	
Top 1	29,1	Top 1	22,9	Top 1	20.8
Castrol	19,1	Yamalube	18,9	Yamalube	16.6
Yamalube	12,0	Federal	12,8	Federal	14.3
Federal	8,6	Castrol	10,8	Castrol	12.5
Enduro Lub	5,0	Pertamina Enduro	6,6	Pertamina Enduro	8.6
Mesran Super	3,8	Shell Helix	4,0	Mesran Super	4.8
Evalube	3,3	Mesran Super	3,1	Repsol	4.3

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

Menurut tabel 1.1 di atas terlihat bahwa meskipun *Top 1* awalnya masih memimpin *Top Brand Award* untuk kategori pelumas bermotor roda dua setiap tahunnya tetapi dapat terlihat bahwa *Top 1* mengalami penurunan persentase dalam *Top Brand Award* yakni pada tahun 2013 *Top 1* mampu menguasai *Top Brand Award* sebesar 29,1% tetapi pada tahun 2014 hanya sebesar 22,9% dan pada tahun 2015 hanya sebesar 20.8%. Hal ini berbeda dengan keadaan yang dialami Federal, Federal mengalami peningkatan *Top Brand Award* setiap tahunnya yakni pada tahu 2013 hanya mampu menguasai *Top Brand Award* sebesar 8,6% tetapi pada tahun 2014 dan 2015 mampu menguasai *Top Brand Award* sebesar 12,8% dan 14,3%.

Berdasarkan uraian yang membahas mengenai pentingnya kualitas produk dan kesadaran merek yang nantinya akan mempengaruhi proses keputusan pembelian serta juga dibahas mengenai pelumas motor roda dua yang selalu mementingkan kualitas oliya serta kesadaran merek yang dibuktikan dari mampu meraih posisi pertama pada tahun 2013-2015 untuk kategori pelumas bermotor roda dua yakni *Top 1* sehingga tepat untuk dijadikan objek penelitian yang menarik. Maka dari itulah peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KESADARAN MEREK TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN OLI TOP 1 KATEGORI PELUMAS MOTOR DI PALEMBANG”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan maka masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap proses keputusan pembelian oli *Top 1* kategori pelumas motor di Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kesadaran merek terhadap proses keputusan pembelian oli *Top 1* kategori pelumas motor di Palembang

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas produk dan kesadaran merek terhadap proses keputusan pembelian oli *top 1* kategori pelumas motor di Palembang.

D. Manfaat penelitian

1. Kegunaan Teoritis:

Penelitian ini sangat bermanfaat dalam rangka memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan tentang kualitas produk kesadaran merek terhadap proses keputusan pembelian oli *Top 1* kategori pelumas motor.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Memberi manfaat dalam penulisan skripsi dan menambah pengetahuan selama diperkuliahan, terutama di bidang kajian pemasaran dengan pokok bahasan kualitas produk, kesadaran merek dan proses keputusan pembelian.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi bagi perusahaan yang dapat dijadikan salah satu strategi dalam mengembangkan produk yakni yang ditinjau dari kualitas produk dan kesadaran merek sehingga dapat menciptakan proses keputusan pembelian konsumen ataupun meningkatkan proses keputusan pembelian konsumen.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai salah satu sumber informasi tentang kualitas produk dan kesadaran merek terhadap proses keputusan pembelian.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis menjadi lima bab yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab I akan dijelaskan mengenai latar belakang yang mengenai masalah-masalah yang mendasari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, selanjutnya akan dibahas mengenai perumusan masalah yaitu masalah-masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam bab ini juga akan dipaparkan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab II akan dibahas mengenai teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Teori ini merupakan penjabaran dari pengertian manajemen pemasaran, pengertian produk, kualitas produk, merek, kesadaran merek dan pengertian proses keputusan pembelian, *literature review* dan model penelitian

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan dibahas secara terperinci langkah-langkah yang dilakukan seperti membahas jenis penelitian, ukuran populasi dan teknik pengambilan sampel, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel pengukuran, instrumen penelitian, model penelitian, dan teknik analisis data yang terdiri dari validitas, reliabilitas, asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), koefisien determinasi, dan hipotesis (uji t dan uji F).

BAB IV Analisis Dan Pembahasan

Dalam bab IV akan dibahas tentang pengolahan data penelitian berupa uji instrumen data penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas data, analisis hasil jawaban responden, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji f beserta pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : Simpulan Dan Saran

Pada bab terakhir ini berisi mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban permasalahan penelitian yang didasarkan dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, serta saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.