

ABSTRAK

Dewasa ini kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi perhatian utama dalam dunia bisnis. Pihak yang paling berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, koasumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen. Karena keberhasilan perusahaan bukan dinilai dari seberapa banyak produk itu laku terjual atau seberapa banyak konsumen yang membeli produk tersebut atau seberapa banyak konsumen yang berhasil diperoleh, namun bagaimana cara mempertahankan konsumen dan juga setiap pelaku usaha harus memahami konsep-konsep dasar pemasaran, faktor-faktor yang mempengaruhi pemasaran, mengetahui informasi mengenai keinginan yang dibutuhkan konsumen serta bauran pemasaran (marketing mix) sampai penentuan sasaran pasar.

Berdasarkan survei yang dilakukan ICSA (*Indonesian Customer Satisfaction Award*) mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dalam tiga tahun terakhir ada penurunan indeks kepuasan konsumen. Pada tahun 2008, indeks ICSA berada pada angka 3,908 dan pada tahun 2009 turun ke angka 3,897, sedangkan pada tahun 2010 angka tersebut menjadi 3,888. Hal ini juga berpengaruh terhadap indeks kepuasan pelanggan terhadap produk sepeda motor bebek Yamaha. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan ICSA pada tahun 2010 sepeda motor bebek Yamaha mengalami penurunan ke peringkat ke dua dan tergeser oleh Honda di peringkat pertama, yang pada tahun 2009 Yamaha berada di peringkat pertama.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program *SPSS for Windows* versi 16.0. Untuk mendapatkan estimasi dan interpretasi yang baik dari penelitian ini maka sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan aksidental sampel. Maka sampel yang digunakan adalah 100 orang yang menggunakan sepeda motor bebek Yamaha yang kebetulan bertemu bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

Hasil penelitian membuktikan bahwa dua variabel independen yaitu persepsi harga dan kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Hasil dari pengujian regresi berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen (persepsi harga dan kualitas produk) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh positif terbesar terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor bebek Yamaha adalah pada variabel persepsi harga dengan koefisien 0,439, kemudian diikuti oleh variabel kualitas produk dengan koefisien 0,249. Selain itu hasil dari perhitungan regresi diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,506. Hal ini berarti 50,5% kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh persepsi harga dan kualitas produk, sedangkan 49,5% dapat dipengaruhi variabel lain.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, persepsi harga, kualitas produk