

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang masalah

Gitar adalah alat musik berdawai yang dimainkan dengan cara di petik dan di ayunkan, umumnya menggunakan jari atau *pick*. Kualitas dari bunyi gitar listrik di pengaruhi oleh bahan yang digunakan. Bahan yang digunakan ialah kayu, kayu dipilih sebagai bahan dasar pembuatan gitar seperti *mahogany*, *maple*, *rosewood* dll, yang harus di cermati adalah pemilihan jenis kayu yang baik untuk menghasilkan bunyi yang menarik. Setiap kayu yang dipakai mempunyai karakteristik *sound* yang berbeda-beda. Indonesia mempunyai keanekaragaman jenis kayu karena mempunyai kawasan hutan yang amat luas. Potensi jenis kayu yang berada di Indonesia sangat besar untuk dijadikan bahan dasar dalam pembuatan gitar.

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan inovasi, gitar kini mengikuti perkembangan teknologi yang sangat bagus. Yang mana menggunakan sistem rangkaian elektronik dan digital. Gitar Helder menggunakan amplifier untuk menghasilkan bunyi yang di mainkan oleh pemainnya. Meskipun gitar Helder sudah mengenakan beberapa teknologi canggih dalam penggunaannya saat ini, bahan dasar kayu dari gitar ini juga tetap berpengaruh besar terhadap kualitas bunyi yang di hasilkan.

Ditengah persaingan yang sangat ketat saat ini, produsen produk gitar berlomba-lomba un tuk menawarkan produk dengan kelebihanannya masing masing pada konsumen. Perusahaan-perusahaan dengan bahan kayu yang serupa berupaya untuk menarik dan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya untuk memperoleh pangsa pasar (*Market share*) yang sebesar-besarnya sehingga dengan hal ini suatu produk diharapkan dapat menjadi *leader* pasar diantaranya produk-produk pesaing lainnya.

Setiap perusahaan akan selalu berusaha dengan semaksimal mungkin mempertahankan dan menjaga keunggulan dari brand image produk mereka. Hal ini penting karena perusahaan menyadari konsumen sering mengasumsikan *brand*

*image* yang baik dengan kualitas produk itu sendiri. Brand image juga telah dianggap sebagai suatu prestise yang dibutuhkan oleh para konsumen dalam menggunakan suatu produk (Amanah 2012). Dengan demikian, asumsi tersebut tentunya akan menjadi pengaruh positif yang ditimbulkan oleh *brand image* produk mereka.

Tuntutan permintaan sebuah gitar yang semakin berkualitas dan inovatif membuat perusahaan yang berlomba lomba untuk meningkatkan kualitas produk demi mempertahankan *brand image* (citra merk) produk yang mereka miliki. Berbagai cara dilakukan perusahaan untuk mempertahankan *brand image* yang dimilikinya diantaranya inovasi *sound* (suara) keunggulan yang dipunyai produk tersebut.

Salah satu bentuk loyal pelanggan yaitu adanya garansi yang mana pelanggan akan terjaga dalam bentuk kerusakan dan meminimalisir kerugian yang terjadi. Garansi adalah suatu bentuk layanan pasca-transaksi konsumen yang diberikan untuk pemakaian barang yang digunakan secara berkelanjutan (Nasution dan Yasin 2014:139). Dengan adanya garansi yang tersedia maka konsumen akan loyal dan percaya. Ini dirancang untuk meringankan kerugian pelanggan dan juga melindungi dari produk yang tidak sesuai. Tidak hanya itu saja konsumen saat ini juga sangat detail dalam memilah milih suatu produk, sampai pada Loyalitas. Tawaran produk tahun ini sangat berbeda dan banyak, tidak terkecuali pada garansi produk Gitar yang mengalami berbagai alternatif tawaran menarik mulai dari garansi 1 tahun hingga 5 tahun pada gitar. Alternatif berbagai pilihan yang amat banyak mempermudah konsumen untuk memilih gitar dengan type serta jaminan yang lama. Maka dari itu, dengan menjaga model, mutu, garansi, produsen dapat memikat dan membuat konsumen membeli dan loyal terhadap produk itu.

Kepercayaan pelanggan akan sebuah produk yang di beli akan mendatangkan keberhasilan dalam kegiatan pemasaran. Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya (Cahyono 2014). Salah satu kepercayaan untuk memperkenalkan produk yang di keluarkan kepada khalayak umum ialah melalui kemampuan, artinya kemampuan perusahaan memproduksi produk sesuai kebutuhan pelanggan. Kemampuan merupakan salah satu faktor yang membentuk

suatu kepercayaan konsumen dalam suatu produk. Dengan kata lain, semakin tinggi kemampuan perusahaan dalam membuat gitar maka semakin tinggi pula loyalitas yang terjadi.

Menurut Hasan (2013), faktor lain yang dapat berdampak pada loyalitas konsumen adalah harga. Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Selain itu harga adalah salah satu factor penting bagi pelanggan dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi atau tidak. Kebijakan penetapan harga suatu produk dan jasa selalu merupakan masalah bagi setiap perusahaan dikarenakan harga disetiap waktunya dapat mengalami perubahan, factor ini sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu, kepuasan pelanggan harus disertai dengan loyalitas pelanggan dengan penetapan harga yang sesuai pada kondisi pasar. Dalam konteks bisnis, loyalitas merupakan kesediaan konsumen untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dalam membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berkala, dan dengan suka rela merekomendasikan peroduk tersebut ke orang lain.

Pada umumnya para konsumen alat musik ketika akan membeli Gitar yang ia cari adalah, melakukan penelaahan tentang, spesifikasi, fitur fitur, dan berbagai informasi dari Gitar yang ingin ia cari melalui situs penyedia alat music. Sesudah itu mereka akan mempersandingkan harga dengan di beberapa tempat yang menjual Gitar dan alat music lainnya. Harga yang terjangkau dan sasaran target yang tepat dan sesuai akan mendatangkan loyalitas pada pelanggan. Dari apa yang telah dilakukan, musisi tidak hanya memilih Gitar dari model, fitur saja, tetapi juga dari suara yang di keluar dari Gitar tersebut.

Gitar Helder juga mempunyai beberapa masalah didalamnya pertama cat warna pada body mudah pudar sehingga dapat terlihat warna dari serat kayu, kedua mengeluarkan *buzzing noise* yang artinya gangguan suara yang didengar melalui *amplifier* bisa juga karena *pick up* yang dipakai yaitu *humbucker* GNB korea, ketiga tremolo yang terlepas yaitu komponen pada gitar yang berfungsi sebagai pengait senar yang berada di body gitar.

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Brand image*, Garansi, Kepercayaan dan Persepsi Harga dengan Loyalitas Pelanggan gitar merk Helder (Studi kasus pada konsumen Rumah Gitar, Tangerang)”.

### **1.2. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat hubungan brand image dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder (Studi pada konsumen rumah gitar, Tangerang)?
2. Apakah ada hubungan garansi dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder (Studi kasus pada konsumen rumah gitar, Tangerang)?
3. Apakah terdapat hubungan kepercayaan dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder (Studi kasus pada konsumen rumah gitar, Tangerang)?
4. Apakah terdapat hubungan Persepsi harga dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder (Studi kasus pada konsumen rumah gitar, Tangerang)?
5. Variabel mana yang paling dominan memiliki hubungan dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder (Studi kasus pada konsumen rumah gitar, Tangerang)?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian disesuaikan dengan masalah pokok penelitian, yaitu:

1. Mengetahui seberapa kuat hubungan *brand image* dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder.
2. Mengetahui seberapa kuat hubungan garansi dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder.
3. Mengetahui seberapa kuat hubungan kepercayaan dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder.
4. Mengetahui seberapa kuat hubungan persepsi harga dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helder.
5. Mengetahui seberapa kuat variabel yang paling dominan memiliki hubungan dengan loyalitas pelanggan.

#### 1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk mengetahui penerapan-penerapan teori yang penulis peroleh selama kuliah kedalam praktek yang terjadi sesungguhnya. Penelitian ini juga untuk menambah wawasan dalam menganalisis suatu masalah sehingga dapat membandingkan ilmu yang diperoleh dengan keadaan di masyarakat.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan serta informasi dan pertimbangan perusahaan khususnya mengenai Hubungan *Brand image*, Garansi, Kepercayaan dan Persepsi harga dengan loyalitas pelanggan gitar merk Helderr.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat memberikan referensi serta menambah wawasan akademisi dalam penelitian yang akan datang.