



## Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 4 (1) September-Februari 2025: 1344-1348

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



### Kepuasan Konsumen terhadap Sepeda Motor Yamaha: NMAX 150 2018 dan Soul GT 125 2018

Apriaman Bate'e<sup>1</sup>, Maulana Akhsan<sup>2</sup>, Moehammad Denny Nusa Putra<sup>3</sup>, Veri Ferdiansah<sup>4</sup>, Yusuf Rahman Firdaus<sup>5</sup>

Fakultas Teknik, Prodi Teknik Mesin, Universitas Pamulang

\* Corresponding author: e-mail: yusufkelas8f@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima (November 2024) Disetujui (Desember 2024) Diterbitkan (Januari 2025)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap sepeda motor Yamaha NMAX 150 2018 dan Yamaha SOUL GT 125 2018 di Indonesia. Kepuasan konsumen diukur berdasarkan kualitas produk yang mencakup dimensi performa, kenyamanan, desain, efisiensi bahan bakar, dan ketahanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis Skala Likert yang terdiri dari 10 pertanyaan. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah konsumen yang memiliki pengalaman menggunakan kedua model sepeda motor tersebut. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, dengan beberapa area yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, sementara beberapa aspek lainnya memerlukan perbaikan. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi Yamaha untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan guna mempertahankan loyalitas pelanggan di pasar sepeda motor Indonesia.
<b>Kata Kunci:</b> Kepuasan Konsumen, NMAX 150 2018, Soul GT 125 2018	<b>ABSTRACT</b> <i>This research aims to analyze the level of consumer satisfaction with the 2018 Yamaha NMAX 150 and 2018 Yamaha Soul GT 125 motorbikes in Indonesia. Consumer satisfaction is measured based on product quality which includes the dimensions of performance, comfort, design, fuel efficiency and durability. The research method uses a quantitative approach by collecting data through a Likert Scale-based questionnaire consisting of 10 questions. The respondents involved in this research were consumers who had experience using both motorbike models. The results of data analysis show that product quality has a significant effect on the level of consumer satisfaction, with several areas showing a high level of satisfaction, while several other aspects require improvement. These findings provide valuable insight for Yamaha to improve product and service quality to maintain customer loyalty in the Indonesian motorcycle market.</i>
<b>Keywords:</b> Satisfaction, NMAX 150 2018, Soul GT 125 2018	

#### PENDAHULUAN

Industri sepeda motor di Indonesia terus berkembang seiring dengan meningkatnya permintaan dan kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan pribadi yang efisien, praktis, dan ekonomis. Sepeda motor menjadi salah satu pilihan utama bagi konsumen, mengingat kendaraan ini menawarkan

kenyamanan dan mobilitas yang lebih baik di tengah kemacetan yang sering terjadi di kota-kota besar. Salah satu merek sepeda motor yang telah dikenal luas di pasar Indonesia adalah Yamaha, yang terus berinovasi dalam menghadirkan produk-produk unggulan dengan berbagai fitur canggih dan desain menarik.

Yamaha, sebagai salah satu produsen sepeda motor terbesar di dunia, memiliki beberapa varian yang disesuaikan dengan preferensi pasar Indonesia. Dua model sepeda motor yang cukup populer di kalangan konsumen Indonesia adalah Yamaha Nmax 150 2018 dan Yamaha Soul GT 125 2018. Kedua motor ini memiliki karakteristik yang berbeda, namun keduanya menawarkan keunggulan dalam hal kenyamanan, desain, dan performa. Yamaha Nmax 150 2018 dikenal dengan desain skutik bongSOR dan fitur-fitur canggih seperti sistem keamanan keyless, ABS, dan mesin 150cc yang bertenaga. Sementara itu, Yamaha Soul GT 125 2018 lebih mengutamakan desain yang kompak dan efisiensi bahan bakar dengan mesin 125cc yang cocok bagi mereka yang membutuhkan kendaraan harian dengan harga lebih terjangkau.

Sebagai produsen kendaraan, Yamaha tentu sangat memperhatikan kepuasan konsumen terhadap produk-produk yang dikeluarkan. Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, loyalitas terhadap merek, serta rekomendasi produk dari konsumen kepada orang lain. Oleh karena itu, memahami tingkat kepuasan konsumen terhadap sepeda motor Yamaha, khususnya pada model Nmax 150 2018 dan Soul GT 125 2018, menjadi hal yang sangat penting.

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain performa kendaraan, desain, harga, kenyamanan, serta fitur-fitur yang ditawarkan oleh sepeda motor. Untuk model Nmax 150 2018, konsumen kemungkinan lebih memperhatikan aspek kenyamanan berkendara, kestabilan, dan fitur teknologi yang disematkan pada motor ini. Di sisi lain, untuk Yamaha Soul GT 125 2018, faktor yang kemungkinan lebih berpengaruh adalah efisiensi bahan bakar, desain kompak yang mudah diparkir, serta harga yang lebih terjangkau. Selain itu, faktor pelayanan purna jual, seperti ketersediaan suku cadang dan kualitas layanan servis, juga berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap sepeda motor Yamaha.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan konsumen terhadap kedua model sepeda motor Yamaha tersebut, yaitu Nmax 150 2018 dan Soul GT 125 2018, dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas produk, harga, layanan purna jual, dan fitur-fitur tambahan lainnya. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, Yamaha dapat mengevaluasi kelebihan dan kekurangan pada produk-produknya serta merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan di masa depan.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi para konsumen potensial yang sedang mempertimbangkan pembelian sepeda motor Yamaha, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran bagi perusahaan. Mengetahui persepsi konsumen terhadap produk yang mereka beli menjadi salah satu kunci utama dalam mempertahankan posisi merek di pasar yang semakin kompetitif ini.

Di samping itu, penelitian ini juga akan memberikan gambaran mengenai bagaimana faktor-faktor seperti harga, performa, kenyamanan, dan desain sepeda motor mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai preferensi konsumen Indonesia terhadap sepeda motor, serta memberikan saran-saran yang konstruktif bagi Yamaha dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan daya saing di pasar sepeda motor tanah air.

## **KAJIAN LITERATUR**

Kepuasan konsumen merupakan salah satu topik penting dalam kajian pemasaran dan manajemen. Secara umum, kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan konsumen. Dalam konteks sepeda motor, kepuasan konsumen mencakup berbagai elemen, mulai dari kinerja produk itu sendiri, harga, hingga pelayanan purna jual yang diberikan oleh perusahaan. Teori yang mendasari penelitian ini berfokus pada berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yang dapat dianalisis melalui pendekatan berbagai model yang telah ada dalam literatur.

Salah satu teori yang relevan untuk menjelaskan kepuasan konsumen adalah model *disconfirmation of expectations*, yang pertama kali dikembangkan oleh Oliver (1980). Menurut model ini, kepuasan konsumen terjadi ketika perbedaan antara ekspektasi dan persepsi terhadap kinerja produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Jika kinerja produk lebih baik dari yang diharapkan, konsumen akan merasa puas, namun jika kinerja produk lebih buruk dari yang diharapkan, konsumen akan merasa kecewa. Dalam konteks sepeda motor, hal ini bisa terjadi ketika konsumen membeli motor dengan harapan tertentu mengenai performa, kenyamanan, atau efisiensi bahan bakar, dan pengalaman mereka setelah menggunakan motor tersebut sesuai dengan harapan atau tidak.

Faktor lainnya yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Menurut Zeithaml (1988), kualitas produk merupakan penilaian konsumen terhadap sejauh mana produk memenuhi harapan mereka. Dalam hal ini, kualitas sepeda motor dapat diukur dari aspek-aspek seperti daya tahan mesin, kenyamanan berkendara, desain, serta fitur-fitur tambahan yang disediakan oleh pabrikan. Kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen, sementara kualitas yang buruk dapat menurunkan tingkat kepuasan dan menimbulkan ketidakpuasan yang berpotensi mengurangi loyalitas konsumen.

Selain kualitas, harga juga merupakan faktor yang sangat penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa harga bukan hanya sekedar nilai nominal yang dibayar oleh konsumen, tetapi juga mencerminkan persepsi konsumen terhadap nilai yang diterima dari produk tersebut. Dalam hal sepeda motor, harga harus sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diberikan. Konsumen akan merasa puas jika mereka merasa harga yang dibayar sebanding dengan kinerja dan keunggulan produk yang diterima. Sebaliknya, harga yang dianggap terlalu tinggi tanpa diimbangi dengan kualitas yang memadai akan menurunkan kepuasan konsumen.

Aspek pelayanan purna jual juga berperan besar dalam kepuasan konsumen. Pelayanan purna jual yang baik, termasuk kemudahan dalam memperoleh suku cadang, layanan servis yang responsif, serta garansi yang memadai, dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap merek dan produk yang mereka beli. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan purna jual adalah bagian dari kualitas keseluruhan yang dirasakan konsumen. Dalam konteks sepeda motor, layanan purna jual yang baik akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen, serta memperkuat loyalitas mereka terhadap merek tersebut.

Terakhir, desain produk juga merupakan faktor yang signifikan dalam kepuasan konsumen. Desain yang menarik dan sesuai dengan preferensi konsumen dapat meningkatkan pengalaman berkendara, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan konsumen. Desain sepeda motor yang ergonomis, modern, dan stylish seringkali menjadi daya tarik utama bagi konsumen, selain fungsi dan harga produk itu sendiri. Faktor desain ini menjadi sangat relevan mengingat tren gaya hidup yang berkembang, di mana konsumen juga mempertimbangkan nilai estetika dalam memilih produk.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap sepeda motor Yamaha Nmax 150 2018 dan Yamaha Soul GT 125 2018. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen secara sistematis dan objektif. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari konsumen yang telah membeli dan menggunakan sepeda motor Yamaha Nmax 150 2018 dan Yamaha Soul GT 125 2018 dalam periode 1-2 tahun terakhir. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu konsumen yang memiliki pengalaman langsung menggunakan kedua tipe motor tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang terdiri dari 50 pengguna Yamaha Nmax 150 2018 dan 50 pengguna Yamaha Soul GT 125 2018. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, yakni pertanyaan terkait kualitas produk, harga, kenyamanan, pelayanan purna jual, dan desain motor. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap setiap faktor tersebut. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan hasil kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memberikan kesimpulan mengenai faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kedua model sepeda motor tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap dua model sepeda motor Yamaha, yaitu Yamaha Nmax 150 2018 dan Yamaha Soul GT 125 2018. Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 100 responden, yang terdiri dari 50 pengguna Nmax 150 2018 dan 50 pengguna Soul GT 125 2018, terdapat berbagai temuan yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kedua produk tersebut.

Kepuasan terhadap Kualitas Produk Untuk kualitas produk, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kedua motor tersebut. Pengguna Yamaha Nmax 150 2018 terutama menghargai performa mesin yang bertenaga, serta kenyamanan berkendara yang ditawarkan oleh motor tersebut. Faktor kenyamanan ini sangat dipengaruhi oleh desain bodi yang ergonomis, sistem suspensi yang baik, serta kestabilan motor saat melaju di jalan raya. Sebanyak 78% responden pengguna Nmax 150 2018 menyatakan sangat puas dengan kualitas mesin dan kenyamanan yang ditawarkan.

Di sisi lain, Yamaha Soul GT 125 2018 lebih dikenal dengan efisiensi bahan bakarnya, yang menjadi salah satu alasan utama kepuasan pengguna. Pengguna Soul GT 125 2018 merasa puas dengan konsumsi bahan bakar yang lebih hemat dan desain yang lebih kompak. Hal ini menjadikan motor ini lebih ideal bagi mereka yang menggunakan kendaraan untuk perjalanan jarak pendek. Sekitar 72% responden pengguna Soul GT 125 2018 mengaku puas dengan performa mesin, meskipun mereka merasa motor ini kurang bertenaga jika dibandingkan dengan Nmax 150 2018.

Kepuasan terhadap Harga Harga adalah salah satu faktor yang cukup signifikan dalam menentukan kepuasan konsumen. Sebagian besar responden merasa bahwa harga yang ditawarkan untuk kedua motor ini cukup sebanding dengan fitur dan kualitas yang didapatkan. Pengguna Yamaha Nmax 150 2018, meskipun harga relatif lebih tinggi dibandingkan dengan Soul GT 125 2018, tetap merasa harga tersebut sebanding dengan performa, kenyamanan, dan fitur-fitur canggih seperti sistem keyless dan ABS. Sebanyak 65% responden Nmax 150 2018 menyatakan bahwa harga motor ini wajar dan mereka merasa mendapatkan nilai yang baik dari produk tersebut.

Sedangkan pengguna Yamaha Soul GT 125 2018 merasa harga yang dibayarkan cukup terjangkau mengingat efisiensi bahan bakar dan desain motor yang praktis untuk penggunaan sehari-hari. Harga yang lebih murah dibandingkan dengan Nmax 150 2018 menjadikan Soul GT 125 pilihan menarik bagi konsumen yang mencari motor dengan harga lebih terjangkau namun tetap memiliki kualitas yang baik. 68% responden pengguna Soul GT 125 merasa puas dengan harga yang mereka bayar.

Kepuasan terhadap Pelayanan Purna Jual Pelayanan purna jual Yamaha, seperti ketersediaan suku cadang dan layanan servis, mendapat respons positif dari sebagian besar responden. 80% responden Nmax 150 2018 menyatakan puas dengan layanan purna jual Yamaha, termasuk kemudahan mendapatkan suku cadang dan kualitas layanan servis. Hal ini juga tercermin pada pengguna Soul GT 125 2018, yang merasa bahwa jaringan servis dan ketersediaan suku cadang sangat memadai. Namun, beberapa responden dari kedua kelompok mengungkapkan bahwa harga suku cadang relatif mahal, meskipun mereka tetap merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan terhadap Desain Desain motor menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan konsumen. Yamaha Nmax 150 2018 mendapatkan penilaian tinggi dalam hal desain, dengan 82% responden mengaku puas dengan desain modern dan futuristik motor ini. Desain bodi yang lebih besar dan sporty membuat motor ini lebih menarik bagi konsumen yang mencari kendaraan dengan tampilan premium. Di sisi lain, Yamaha Soul GT 125 2018 mendapatkan respons positif terkait desain yang kompak dan praktis, cocok untuk pengguna yang menginginkan kendaraan yang mudah diparkir dan lebih fleksibel untuk digunakan di perkotaan. 75% responden pengguna Soul GT 125 2018 merasa puas dengan desain motor ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kedua model sepeda motor Yamaha, Nmax 150 2018 dan Soul GT 125 2018, berhasil memenuhi harapan konsumen dalam beberapa aspek penting seperti kualitas produk, harga, pelayanan purna jual, dan desain. Meskipun terdapat perbedaan dalam fitur dan performa antara kedua model, keduanya berhasil memberikan kepuasan yang cukup tinggi bagi penggunanya. Faktor kenyamanan, efisiensi bahan bakar, serta harga yang wajar menjadi

aspek utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kedua produk ini. Dengan demikian, Yamaha dapat mempertahankan posisinya di pasar sepeda motor Indonesia dengan terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan purna jual yang memadai.

## **REFERENSI**

- Gunawan, I., & Suryani, N. (2023). Kualitas Produk Sepeda Motor dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Otomotif*, 8(1), 54-62.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.
- Sukoco, B. M., & Salim, A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dalam Sektor Otomotif: Studi Kasus pada Sepeda Motor Yamaha. *Jurnal Penelitian Otomotif*, 10(2), 125-137.