

ABSTRAK

PT. Gapura Raya merupakan distributor tunggal pelumas Omega di Indonesia. Pelumas Omega adalah pelumas bermutu tinggi yang diimpor dari Australia yang ditujukan untuk pangsa pasar industri yang memiliki mesin atau kendaraan, namun banyak juga jasa pengangkutan serta jenis konsumen privat yang memakai pelumas Omega. Saat ini pelumas Omega dipasarkan dengan harga berkisar Rp 250.000 per liter. PT. Gapura Raya belakangan mengalami masalah yaitu menurunnya penjualan pelumas Omega disebabkan banyaknya konsumen yang beralih ke merek lain karena merasa keberatan dengan harga pelumas Omega. Namun masih ada konsumen yang tetap memakai pelumas Omega walaupun harganya mahal. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui perilaku konsumen terhadap pelumas Omega.

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara awal ke beberapa konsumen untuk mendapatkan bahan masukan dalam penyusunan kuesioner. Kemudian kuesioner ini disebar untuk mendapatkan data yang akan digunakan dalam analisa untuk mengetahui perilaku konsumen dan kepuasan terhadap pelumas Omega.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis cluster untuk mengelompokkan konsumen Omega berdasarkan kesamaan pertimbangan dalam membeli pelumas, analisis crosstab untuk analisis deskriptif untuk mengetahui latar belakang konsumen pelumas Omega secara umum dan analisis manova untuk mengetahui opini konsumen terhadap pelumas Omega serta tingkat kepuasan konsumen terhadap pelumas Omega secara multivariabel.

Konsumen pelumas Omega terbagi menjadi 3 segmen, segmen 1 adalah kelompok yang sangat memprioritaskan harga dalam membeli pelumas, segmen 2 adalah kelompok yang mengutamakan kualitas namun juga memperhitungkan harga jika membeli pelumas dan segmen 3 adalah kelompok konsumen yang tidak mementingkan harga tetapi sangat memprioritaskan kualitas pelumas dan service yang memuaskan.

Penilaian konsumen terhadap pelumas Omega cukup baik terhadap jangka pemakaian lama dan membuat mesin awet. Artinya konsumen cukup puas terhadap kualitas Omega dan mendapat benefit yaitu membuat mesin awet. Perihal harga dan promosi sales konsumen hanya bersikap netral artinya kurang menunjukkan adanya kepuasan. Konsumen menilai kemasan Omega tidak menarik. Namun dalam hal ini kemasan tidak berpengaruh terhadap pertimbangan dalam membeli pelumas.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, konsumen menginginkan harga di kisaran Rp 200.000-Rp 250.000 per liter. Sehingga kisaran harga yang diminta masih realistis jika dibandingkan harga jual saat ini yang berkisar Rp 250.000 per liter.

Agar dapat memelihara konsumen yang loyal PT Gapura Raya harus melakukan *service* yang berkualitas bagi konsumen. Dengan cara memberikan penjelasan yang lengkap tentang keunggulan pelumas Omega kepada konsumen, serta sering melakukan kunjungan rutin ke konsumen agar hubungan baik dengan konsumen tetap terjaga. Jika konsumen puas terhadap *service* yang diberikan maka harga menjadi bukan masalah bagi konsumen. Untuk mendapatkan konsumen baru PT Gapura Raya perlu merangsang konsumen dengan paket harga khusus ataupun diskon jika melakukan pembelian dalam jumlah tertentu.