

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini dunia bisnis semakin hari semakin berkembang. Hal ini membuat perusahaan tidak akan terlepas dari persaingan yang ada sehingga perusahaan dituntut untuk memberikan sistem pemasaran yang baik pada perusahaan yang bergerak dalam bidang industri ataupun jasa.¹

Kondisi persaingan antar perusahaan sejenis menuntut setiap perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggannya agar tidak beralih ke pesaing lainnya. Pelanggan atau pembeli merupakan alasan mengapa suatu bisnis dapat bertahan dan berkembang. Alasan inilah yang menjadikan pelanggan sebagai tujuan utama sebuah bisnis.

Saat ini Industri mebel merupakan salah satu sektor industri yang terus berkembang di Indonesia. Pada era sekarang, mebel kayu telah menjadi kebutuhan wajib yang diperlukan untuk memberikan desain interior yang baik bagi rumah serta dapat memberikan kenyamanan sehingga dapat menunjang berbagai aktivitas. Industri mebel juga berperan penting sebagai sumber devisa bagi negara karena peminat dari

¹ Risatul Umami, As'at Rizal, and Sumartik Sumartik, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe," *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi* 15, no. 2 (2019): 250.

produk ini juga datang dari luar negeri. Sejauh ini industri furniture/mebel Indonesia masih memiliki pamor bagus dalam perdagangan dunia.²

Industri Mebel adalah industri yang mengolah bahan mentah atau barang setengah jadi, antara lain kayu, rotan, dan bahan alam lainnya menjadi barang jadi yang dapat disebut mebel dengan nilai tambah dan manfaat yang lebih tinggi.³

Pada saat ini perusahaan banyak yang bergerak di industri mebel khususnya di kabupaten Bekasi tepatnya di Kelurahan Wanasari, banyaknya perusahaan yang bergerak dalam industri mebel di wanasari, membuat persaingan antar perusahaan sejenis semakin ketat. Berikut adalah data perusahaan / took mebel yang berada di kelurahan wanasari bekasi :

Tabel 1. 1 Data Toko Mebel di Kelurahan Wanasari

No	Nama Perusahaan Mebel	Rating
1	Mebel Sumber Barokah	5,0
2	Mebel Karya Jaya	4,3
3	Mebel New Bazar Makmur	4,2
4	Mebel Lancar Makmur	4,2
5	Mebel Sentra Utama	4,4
6	Mebel Intan Jaya	4,1

Sumber : Observasi Secara Langsung

² Purnomo Aji and Drs. Wiyadi - M.M., Ph.D., “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sentral Industri Meubel Di Desa Manggung, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali,” 2022, 87.

³ Fatimah Nur Cahyani, “Meningkatkan Bisnis Pengrajin Mabel Desa Trangsan,” *Easta Journal of Innovative Community Services* 1, no. 02 (2023): 42–46.

Dari tabel diatas , dapat dilihat bahwa Sumber Barokah Furniture memiliki rating tertinggi dengan nilai 5,0. Rating di dapat dari hasil perusahaan yang terdaftar digoogle, Hal Ini menunjukkan bahwa Cv Mebel Sumber Barokah ini mungkin sangat dihargai oleh pelanggan, baik dari segi kualitas produk maupun layanan sehingga mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi.

Mebel Sumber Barokah Berdiri Pada tahun 1995 yang di Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi, Mebel Sumber Barokah merupakan salah satu mebel yang ada di kelurahan wanasari yang sampai saat ini masih bertahan di banyaknya persaingan. Pemilihan Furniture Sumber Barokah didasari oleh salah satu furniture penyedia produk yang disesuaikan (custom) dan juga siap pakai (ready stock). Alasannya agar pelanggan lebih leluasa dalam memilih mulai dari bahan, desain, ukuran dan lainnya. Selain manfaat tersebut, pelanggan juga merasa bahagia karena produk yang diterima sesuai dengan yang diinginkan.

Mebel Sumber Barokah dalam memasarkan produknya di lakukan sendiri tanpa menitipkan barang di toko lain. Pemasaran produk tersebut memakai berbagai media yaitu instagram & facebook, Berikut adalah data penjualan di Mebel Sumber Barokah dari bulan Januari – September 2024.

Tabel 1. 2 Data Penjualan bulan Januari – September 2024

No	Bulan	Target Penjualan	Penjualan	%
1	Januari	20	18	90 %
2	Februari	20	15	75 %
3	Maret	20	13	65%
4	April	20	17	85%
5	Mei	20	16	80%
6	Juni	20	7	35%
7	Juli	20	12	60%
8	Agustus	20	17	85%
9	September	20	16	80%
	Jumlah	180	119	66.11%

Sumber : Mebel Sumber Barokah

Berdasarkan tabel di atas dapat Dari data di atas, terlihat bahwa terdapat fluktuasi dalam pencapaian penjualan setiap bulan, dengan persentase tertinggi pada bulan Januari (90%) dan terendah pada bulan Juni (35%). Total pencapaian penjualan selama sembilan bulan adalah 66.11%, yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan strategi penjualan agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis, strategi penjualan yang efektif menjadi kunci untuk meraih kesuksesan. Salah satu pendekatan yang paling relevan dan berdampak adalah penekanan pada kepuasan pelanggan. Mengapa kepuasan pelanggan menjadi begitu penting, Karena pelanggan yang puas tidak hanya akan kembali, tetapi juga menjadi duta merek yang berharga.

Kepuasan konsumen senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan khususnya bidang furniture dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bisnis yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan konsumen merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan konsumen terhadap masa depan bisnis perusahaan.⁴

Namun, untuk mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan harus terlebih dahulu mempertimbangkan sekaligus memperhatikan beberapa faktor pendorong seperti harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Ketiga faktor ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan setiap perusahaan ingin mencapainya terhadap pelanggannya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Kualitas produk yang dihasilkan akan menjadi bahan pertimbangan dalam suatu perusahaan karena dengan meningkatnya kualitas produk yang perusahaan berikan maka akan meningkat pula reputasi perusahaan dan mendapatkan nilai baik di mata konsumen.⁵

⁴ Rina Sukmawati, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta," *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi* 7, no. 2 (2018): 130–42.

⁵ Zanualita Putri Wulandari, Awin Mulyati, and Endro Tjahjono, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Marketplace Shopee)," *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis* 6, no. 1 (2020): 1–14.

Jika pada Mebel Sumber Barokah mampu memberikan kualitas produk yang baik, dan sesuai dengan apa yang diinginkan maka konsumen akan puas terhadap kualitas produk yang diberikan oleh Mebel Sumber Barokah. Sebaliknya jika Mebel Sumber Barokah memberikan kualitas produk yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan apa yang telah dideskripsikan, maka konsumen akan memberikan penilaian atau rating yang buruk terhadap kualitas yang diberikan, sehingga konsumen merasa tidak puas dan tidak akan melakukan pembelian kembali di Mebel Sumber Barokah.

Faktor selanjutnya ketika perusahaan ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu dengan memperhatikan faktor harga. Faktor harga adalah faktor utama sebagai bahan pertimbangan seorang pelanggan dalam mengambil keputusan sebelum melakukan pembelian pada produk. Penetapan harga dilakukan oleh perusahaan wajib menyesuaikan dengan lingkungan dan perubahan yang sedang terjadi disekitar. Hal ini akan mempengaruhi pelanggan dalam membuat suatu keputusan dalam membeli produk, karena konsumen lebih jeli terhadap harga yang sesuai dengan kemampuan pelanggan dalam melakukan pembelian.⁶

Jika harga yang ditawarkan oleh Mebel Sumber Barokah jauh lebih murah dari pada harga yang ditawarkan oleh Mebel lain, maka konsumen akan tetap melakukan Pembelian di Mebel Sumber Barokah. Sebaliknya jika Mebel Sumber Barokah memberikan harga yang lebih mahal atau harga setara dengan Mebel lain, maka konsumen akan

⁶ Khasanah, Mahirrotun (2023) *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Desain terhadap Kepuasan Pelanggan di Kudus Interior Furniture Kaliwungu*. Undergraduate thesis, IAIN KUDUS. hal 4.

memperbandingkan dan berpindah ke marketplace yang memiliki harga lebih murah

Faktor yang terakhir adalah kualitas layanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Kualitas layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.⁷

Jika Mebel Sumber Barokah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yaitu akurat, cepat, dan tanggap maka konsumen akan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan akan memiliki nilai yang baik di mata konsumen, sehingga konsumen tidak akan berpindah ke Mebel yang lain. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh Mebel Sumber Barokah kurang memuaskan, maka konsumen akan berpindah ke marketplace pesaing dan konsumen akan memberikan rekomendasi dan review yang buruk terhadap pelayanan.

Oleh karena itu Setiap konsumen pasti memiliki sejumlah harapan (*expectation*). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang digunakan. Kepuasan Pelanggan terhadap produk atau jasa dapat dilihat dari kebiasaan konsumen dalam melakukan pembelian

⁷ Ahmad Maulana Irfanudin, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *JURNAL SeMaRaK* 2, no. 1 (2019): 1–2.

secara berulang. Sehingga Mebel Sumber Barokah perlu mengamati kepuasan pelanggan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan Pelanggan, serta tercapainya tujuan dari perusahaan.⁸

Melihat uraian di atas maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV MEBEL SUMBER BAROKAH ”**. Harapannya, dengan penelitian ini maka dapat diketahui berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mebel Sumber Barokah, sehingga kedepannya dapat terus dilakukan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggannya.

B. Identifikasi Masalah

1. Terdapatnya fluktuasi dalam pencapaian penjualan setiap bulan pada CV Mebel Sumber Barokah
2. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

C. Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada Mebel Sumber Barokah menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian ini :

⁸ Joko Bagio Santoso, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen,” *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 16, no. 01 (2019): 127–46, <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>.

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pelanggan Mebel Sumber Barokah yang telah melakukan pembelian sebanyak 2 kali atau lebih.
2. Penelitian ini hanya Memfokuskan pada Mebel Sumber Barokah, Sehingga tidak mencakup mebel yang lain.
3. Penelitian ini hanya mempertimbangkan pengaruh tiga variable independen yaitu Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan dan 1 variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah?
2. Bagaimana Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin diketahui yaitu :

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis secara signifikan Pengaruh Kualitas Produk (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah.

2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis secara signifikan Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah.
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisis secara signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah.
4. Untuk Mengetahui dan Menganalisis secara simultan Pengaruh Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mebel Sumber Barokah.

F. Manfaat/Signifikan Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai kepuasan pelanggan dengan memberikan bukti empiris tentang bagaimana kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan di industri mebel. Hal ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam konteks yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna sebagai tolak ukur pemahaman yang dicapai dalam perkuliahan dan menambah pemahaman terhadap topik yang dipelajari..

b. Bagi Perusahaan

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, CV Mebel Sumber Barokah dapat menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif. Penawaran

promosi, iklan, dan komunikasi yang tepat dapat disesuaikan untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

c. Bagi konsumen

Penelitian ini secara langsung dapat memberikan manfaat bagi konsumen khususnya dalam memilih produk furnitur yang sesuai dengan kebutuhan dan kesukaannya.

G. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini ditulis dalam 5 bab, setiap bab memuat banyak sub bab, dibahas secara sistematis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini meliputi penegasan judul, konteks masalah, identifikasi masalah, pengenalan istilah. mengenai masalah, cara menyajikan masalah, tujuan penelitian, manfaat/pentingnya sistematika penelitian dan pembahasannya.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan teori yang meliputi pembahasan teori mengenai Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan, penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian pengolahan data dan sumber data, populasi dan sampel serta metode pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang data penelitian dan temuan penelitian terkait hasil uji Pengaruh Kualitas produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan CV mebel sumber Barokah

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan rekomendasi. Dalam hal ini, penulis akan menyimpulkan intisari keseluruhan isi dan juga memberikan beberapa saran yang diperlukan.