

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis ini, maka semakin sulit juga bagi sebuah perusahaan untuk dapat menjaga kualitas pelayanan dan kualitas produknya. Proses produksi merupakan proses pengolahan input menjadi output (produk). Dimana didalamnya terdapat proses transformasi nilai tambah dari sekumpulan faktor produksi menjadi sebuah barang dan jasa.¹ Kualitas produk yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui produk yang ditawarkan². Sedangkan kualitas pelayanan yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan bertumpu pada upaya memuaskan keinginan atau permintaan

¹ Zaini Ibrahim, *Pengantar Ekonomi Mikro*, (Perpustakaan Nasional RI, 2014), 67

² Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Juhardi. Edisi 11. Jilid 1. (Jakarta: PT. Prehalindo) 153

pelanggan berdasarkan harapan pelanggan. Maka dari itu, kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan elemen penting yang harus diperhatikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Tidak bisa hanya salah satu saja yang diperhatikan, kedua elemen ini harus sejalan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan elemen penting bagi Home Industri Emping dalam menarik minat beli pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang maksimal adalah senjata Home Industri Emping untuk tetap bertahan dan tetap menjadi pilihan di tengah ketatnya persaingan. Kualitas yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang membeli ditempat yang bersangkutan melainkan berdampak juga bagi calon pelanggan. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya.³

Sebagai sebuah usaha yang menjual produk berupa emping, Home Industri Sarijaya yang bertempat di Cikedal Pandeglang-

³ Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. (Jakarta: PT. Salemba Empat) 143

Banten sangat menyadari ketatnya persaingan yang harus dihadapi. Mengingat saat ini banyak sekali permintaan konsumen terhadap emping. Tidak harus bersaing dengan pedagang eceran atau home industri lama tetapi harus bersaing juga dengan home industri baru yang semakin banyak bermunculan akhir-akhir ini dikarenakan peluang bisnis yang begitu menggiurkan. Dengan situasi persaingan seperti ini maka “Home Industri Sarijaya” terus meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas produk yang dijual guna menciptakan kesetiaan dari para konsumen.⁴

Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui seseorang/organisasi dalam mencari, membeli, menggunakan, dan membuang produk atau jasa setelah dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhannya. Perilaku konsumen akan diperlihatkan oleh Home Industri Sarijaya dalam beberapa tahap yaitu tahap sebelum pembelian, dan setelah pembelian. Pada tahap sebelum pembelian konsumen akan melakukan pencarian informasi yang terkait produk dan jasa. Pada tahap pembelian, konsumen akan

⁴ Herry Sussanto dan Wido Damayanti, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen*”, Vol.13, No.1, (April 2008), 60.

melakukan pembelian produk, dan pada tahap setelah pembelian, konsumen melakukan konsumsi (penggunaan produk), evaluasi kinerja produk, dan akhirnya membuang produk setelah digunakan. Atau kegiatan- kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

Konsumen dapat merupakan seorang individu ataupun organisasi, mereka memiliki peran yang berbeda dalam konsumsi, mereka mungkin berperan sebagai *initiator*, *influencer*, *buyer*, *payer* atau *user*. Dalam upaya untuk lebih memahami konsumennya sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, perusahaan dapat menggolongkan konsumennya kedalam kelompok yang memiliki kemiripan tertentu, yaitu pengelompokan menurut geografi, demografi, psikografi, dan perilaku.⁵

⁵ Sukirno, *Mikro Ekonomi: Teori Pengantar*, edisi ketiga, (Jakarta: Rajawali Pers), 25

Salah satu bentuk aktifitas yang dapat dilakukan perusahaan untuk memperoleh posisi bersaing dalam upaya pemasarannya yaitu adalah pelayanan, yang sering kali menjadi pertimbangan para calon konsumen dalam memilih produk yang ditawarkan. Dalam hal ini tentu saja pelayanan yang baik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan-keinginan konsumennya.⁶

Masalah utama sebagai home industri yang banyak pesaingnya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Oleh karena itu, Home Industri Sarijaya dituntut untuk selalu menjaga kualitas produk dan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas. Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul :
“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDI DI HOME INDUSTRI SARIJAYA CIKEDAL PANDEGLANG”.

⁶ Wulan Jayanti, Supri Wahyudi Utomo dan Juli Murwani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kabupaten Ngawi*”, Vol.2, No.1, (April 2013), 61.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi di Home Industri Sarijaya Cikedal Pandeglang adalah:

Kualitas produk dan kualitas pelayanan pada Home Industri Sarijaya dalam memenuhi kepuasan konsumen tidak sesuai dengan yang diharapkan, bahwa masalah yang ditemui oleh home industri sarijaya belum dapat diselesaikan secara optimal, home industri sarijaya belum meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara maksimal, guna menciptakan kesetiaan dari para konsumen.

C. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang paling penting dalam suatu penelitian, hal ini diperlukan agar batasan masalah menjadi jelas. Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada home industri sarijaya?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada home industri sarijaya?

3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama terhadap kepuasan konsumen?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dikemukakan maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan konsumen pada home industri sarijaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada home industri sarijaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada home industri sarijaya.

E. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah penelitian ini, penulis mempunyai keterbatasan waktu dan biaya dalam proses penelitian. Guna menghindari lingkup penelitian yang terlalu luas sehingga dapat mengaburkan penelitian, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti. Dalam pembatasan masalah penelitian ini yaitu untuk mengetahui “sejauh mana Pengaruh Kualitas Produk dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Home Industri Sarijaya Cikedal Pandeglang''. Lingkup penelitian di batasi pada tanggung jawab Home Industri Sarijaya

F. Manfaat Penelitian

Dalam buku penelitian dan statistik pendidikan dikatakan bahwa selain tujuan, kegunaan penelitian juga perlu mendapatkan penegasan, kalau tujuan menekankan sasaran yang ingin dicapai, kegunaan menegaskan manfaat atau sumbangan yang diberikan dari hasil penelitian, kegiatan penelitian bukan sekedar mendapat kesimpulan-kesimpulan, tetapi mendapat kesimpulan yang baik dipakai dan berguna dari berbagai pihak.⁷

Adapun manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan tentang Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Home Industri Sarijaya Cikedal Pandeglang).dan semoga bisa mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat selama perkuliahan dengan yang ada di lapangan.

⁷ Yosuda Amirmanda dan Arifin Zainal, *Penelitian dan statistik Pendidikan* (Bandung: Bumi Aksara, 1992), 35

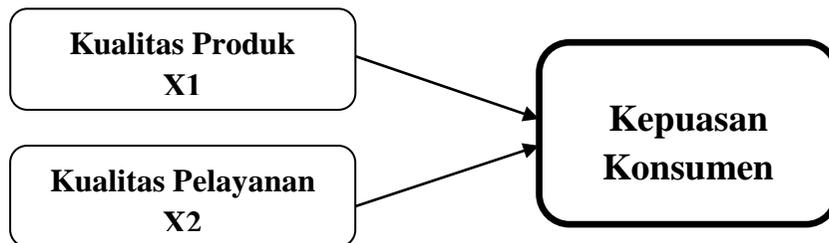
2. Perusahaan, Pemerintah dan Lembaga Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan sebagai bahan masukan dalam peningkatan strategi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Home Industri Sarijaya Cikedal Pandeglang). serta dapat memberikan solusi alternatif dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Home Industri Sarijaya Cikedal Pandeglang).. Pihak terkait penelitian ini diharapkan dapat dijadikan alternatif solusi bagi home industri lain serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual ini mengemukakan variabel yang diteliti yaitu: variabel kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y).

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Kualitas produk yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui produk yang ditawarkan.⁸

Layanan dapat diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain, kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.⁹

Dengan mengetahui kebutuhan pelanggan/konsumen maka sebuah perusahaan akan tau produk dan pelayanan seperti apa yang layak dan pantas diberikan kepada konsumen, sehingga konsumen yang mengkonsumsi produk/jasa akan merasakan

⁸ Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran...*153

⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012 Edisi 2), 157

kepuasan dan dapat menilai terhadap pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Didalam setiap penelitian kepuasan pelanggan, seorang peneliti harus terlebih dahulu menetapkan variabel-variabel penelitian sebelum memulai pengumpulan data. Hal ini tertuang dalam kerangka konsep dengan menetapkan variabel akan memudahkan peneliti untuk melaksanakan penelitiannya. Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah.¹⁰

Dalam mengembangkan usahanya atau melakukan ekspansi, perusahaan sering dihadapkan pada berbagai kendala. Salah satu kendala yang dihadapi perusahaan yaitu masalah pemenuhan pelayanan yang prima atau bagus kepada konsumen. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan berusaha membuat program-program yang bertujuan untuk memuaskan para konsumen. Suatu perusahaan memerlukan ide-ide atau inovasi-inovasi baru yang akan berpengaruh terhadap kualitas

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.93

perusahaan, laba yang diperoleh perusahaan dan pengembangan usahanya.

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kegiatan mendata dan mengevaluasi seluruh hasil studi atau penelitian terutama pada skripsi yang lebih dahulu membahas fokus yang sama. Berikut ini beberapa skripsi terdahulu.

Harry susanto, Wido damayanti (2008) Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap loyalitas konsumen. Metode penelitian yang digunakan kualitatif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Wulan Jayanti, Supri Wahyudi Utomo, Juli Murwani (2013) Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada rumah makan di Kabupaten Ngawi. Metode penelitian yang digunakan kualitatif. Hasil penelitian yang ada dapat disimpulkan bahwa

terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan di Kabupaten Ngawi

Dita Ammanah (2010) Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Majestyk Bakery dan Cake Shop. Metode penelitian yang digunakan kualitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Majestyk Bakery dan Cake Shop.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian singkat secara garis besar mengenai hal-hal pokok yang dibahas guna mempermudah dalam memahami serta melihat hubungan antara satu bab dan bab yang lainnya. Adapun uraian dalam tiap bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan; Bab ini terdiri dari Latar Belakang masalah, Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Pemikiran dan Sistematika Penulisan.

Bab II Landasan Teoritis; Bab ini menguraikan tentang Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Pengukuran Kepuasan Konsumen, Hasil- hasil penelitian yang relevan, Hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian; Bab ini menguraikan tentang Tempat dan waktu penelitian, Metode penelitian, Populasi & Sampel, Instrument penelitian dan Teknik Analisis Data.

Bab IV Deskripsi Hasil Penelitian; Dalam bab ini diuraikan tentang Deskripsi Data, Uji Persyaratan Analisis, Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian.

Bab V Penutup; Dalam bab ini disajikan kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan penulis dan saran.