

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menjalankan suatu bisnis tentu perusahaan membutuhkan konsumen atau pembeli dengan tujuan agar kegiatan operasional perusahaan bisa tetap berjalan seperti terjadi transaksi jual beli terhadap barang yang di produksi. Perkembangan bisnis di Kota Batam pada saat ini semakin berkembang pesat sehingga persaingan antar perusahaan pun semakin ketat juga yang membuat para perusahaan – perusahaan tersebut harus memiliki kebijakan dan keunggulan tersendiri dalam menghadapi persaingan dan memberi keuntungan bagi para konsumen. Salah satu upaya yang harus dilakukan perusahaan yaitu wajib memperluas pemasaran untuk menarik perhatian para konsumen. Bagi seorang pemasar harus dapat mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen dengan tujuan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen sehingga dapat menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

PT Citra Sublindo Aditama adalah perusahaan stainless steel yang terletak di Kota Batam. Perusahaan tersebut beralamat di Komplek Citra Buana Centre Park 1 Blok A No.10A, Kampung Pelita Kota Batam, Kepulauan Riau. PT Citra Sublindo Aditama berdiri pada tahun 2021. Kegiatan pada perusahaan tersebut merupakan pembuatan barang – barang yang terbuat dari stainless steel. PT Citra Sublindo Aditama menjual produk ke berbagai PT maupun Toko dan juga menjual

produk langsung kepada konsumen. Produk yang dijual oleh PT Citra Sublindo Aditama yaitu Stainless Steel Plate jenis SS 304 atau SS 316 dan besi jenis Mild Steel dan Galvanis. Pada umumnya jenis – jenis produk pada stainless steel memiliki kode seperti 304, 316, 201, 416 dan banyak lagi, arti kode tersebut merupakan bagaimana kualitas bahan dari stainless itu tersendiri.

Dalam memasarkan produknya PT Citra Sublindo Aditama sangat memerhatikan kepuasan konsumen dan kualitas produk yang dihasilkan. Tetapi berdasarkan observasi peneliti mengenai kualitas produk yang ada di PT Citra Sublindo Aditama masih terdapat konsumen yang tidak puas akan hasil produk yang diterima sehingga menyebabkan penurunan pembelian produk yang dimana juga menyebabkan tingkat kepercayaan konsumen menurun. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 1.1** Tingkat Penjualan PT Citra Sublindo Aditama

**Sumber:** PT Citra Sublindo Aditama

Dapat dilihat pada gambar 1.1 penjualan produk PT Citra Sublindo Aditama dalam 4 bulan awal tahun 2021, pada bulan januari sebanyak 150 produk yang terjual, kemudian terjadi peningkatan drastis pada bulan february yaitu sebanyak 245 produk lalu terjadi penurunan penjualan pada bulan maret sebanyak 200 produk dan terakhir pada bulan april penurunan sehingga 170 produk saja yang terjual. Dengan tidak puasnya konsumen terhadap produk yang dibeli maka dapat menimbulkan penurunan rasa kepercayaan terhadap perusahaan tersebut.

Masalah penurunan penjualan yang terjadi pada PT Citra Sublindo Aditama tersebut dikarenakan ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas produk yang diterimanya hal tersebut dapat terjadi karena ketidakteelitian pada saat pengecekan produksi. Dalam penelitian oleh setyo menjelaskan bahwa kepuasan juga dapat diartikan adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen (Setyo, 2017). Hal ini dapat dijaga dengan cara perusahaan selalu menjaga kualitas produk yang dihasilkan agar konsumen puas dengan hasil produksinya.

Dengan adanya sikap perusahaan dalam menjaga hasil kualitas produk maka hal ini dapat meningkatkan tingkat pembelian yang dilakukan oleh konsumen sehingga keuntungan yang didapatkan juga meningkat. Apabila perusahaan dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian serta dapat menganalisis konsumen dalam menyiapkan kualitas produk dalam persaingan perusahaan dapat menjadi lebih unggul dan menguntungkan bagi perusahaan.

Prinsip dalam kualitas produk atau jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, juga ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan mulai dari kinerja, kehandalan, keistimewaan pada produk tersebut, kemampuan pelayanan maupun daya tahan. Pada umumnya kualitas produk yang baik dapat membuat konsumen merasa puas yang berdampak pada tingkat loyalitas konsumen terhadap produk yang dibeli dan meningkatkan profit untuk perusahaan.

Kepercayaan konsumen merupakan keyakinan yang dimiliki pelanggan terhadap suatu produk atau penyedia barang dan jasa tersebut dapat diandalkan dan dipercaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kunci dalam sebuah hubungan antar perusahaan dengan konsumen agar dapat terjalin dalam jangka panjang adalah kepercayaan.

Dalam menjaga kelayakan konsumen, perusahaan harus mengandalkan hal lain yang lebih tidak sekedar dari kepuasan konsumen, bahwa kepercayaan merupakan kunci penting dalam membangun keberhasilan pertukaran hubungan untuk membangun loyalitas pelanggan yang tinggi. Agar dapat mendapatkan kepercayaan konsumen terhadap produk yang dihasilkan, perusahaan harus dapat menghasilkan produk dengan kualitas terbaik dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, karena konsumen akan merasa sangat istimewa dengan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Berikut latar belakang yang penulis sampaikan, karena itu penulis tertarik dengan membuat proposal yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Konsumen dan**

## **Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Konsumen di PT Citra Sublindo Aditama”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya keinginan membeli konsumen terhadap produk yang dijual dikarenakan kualitas produk yang tidak sesuai ekspektasi.
2. Kurangnya niat usaha perusahaan dalam mengecek dan menangani proses produksi suatu produk.
3. Adanya usaha agar meningkatnya tanggapan positif dari konsumen terhadap perusahaan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan penjelasan diatas, adapun suatu hal – hal yang juga mempengaruhi kepuasan konsumen pada suatu produk. Sadar akan kondisi tersebut, terutama sesuai dengan kaidah keilmuan, karena itu permasalahan penelitian tersebut dibatasi hanya pada variabel yang diteliti yaitu pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat diidentifikasi masalah – masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap kepercayaan konsumen pada produk PT Citra Sublindo Aditama ?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap kepercayaan konsumen terhadap pada PT Citra Sublindo Aditama ?

3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk terhadap kepercayaan konsumen pada produk PT Citra Sublindo Aditama ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penulis membuat skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen pada produk PT Citra Sublindo Aditama.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen pada produk PT Citra Sublindo Aditama.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen pada produk PT Citra Sublindo Aditama.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Diharapkan dari penelitian ini bisa dibagikan manfaat ke semua kalangan baik untuk peneliti sendiri, perusahaan dan akademis. Berikut ini manfaat dari penelitian ini, antara lain :

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Supaya dapat menunjang teori yang sudah diperoleh peneliti, serta memberikan dukungan kepada variabel yang sebelumnya sudah ditinjau dan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi dunia pendidikan.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Kegunaan yang dapat dipelajari dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini khususnya untuk peneliti adalah menambah wawasan mengenai produk pada suatu perusahaan, mengetahui bagaimana kepuasan konsumen dan kualitas produk mempengaruhi kepercayaan pembeli suatu produk.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan bertambahnya pemahaman dan ilmu penulis terhadap bidang penelitian ini mulai dari menemukan masalah, mengolah data untuk diteliti, meneliti masalah, menyusun data penelitian hingga menyimpulkannya yang disusun menjadi proposal pada penelitian ini.

3. Bagi Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi referensi tambahan untuk keperluan penelitian selanjutnya yang tentunya berhubungan dengan manajemen yaitu berupa bagaimana pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen.