

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia perbisnisan akan kuat atau ketat dimana mendesak setiap perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja dan mampu bersaing di pasar. Strategi pemasaran, semua pelaku bisnis harus memikirkan hal itu agar dapat menarik konsumen yang lebih banyak, memaksimalkan keuntungan, dan menjadi yang terunggul dibandingkan dengan pesaing lainnya. Setiap pengusaha harus selalu memiliki inovasi. Setiap pengusaha harus selalu memiliki inovasi maupun perubahan dan dapat memberi pelayanan terbaik pada konsumen agar konsumen merasakan kepuasan pada produk dan jasa yang telah diterima (Sukmawati, 2018: 7).

Upaya agar perusahaan dapat mempertahankan kesuksesannya adalah berusaha tercapainya tujuan dalam menciptakan dan adanya kemampuan untuk mempertahankan para pelanggannya. Agar dapat tercapainya tujuan, harga yang disampaikan kepada konsumen harus pantas untuk produk yang dibutuhkan konsumen. Agar dapat diketahui apa yang sebenarnya yang dibutuhkan dan diinginkan para pelanggan tersebut dimana hal tersebut juga bergantung pada perilaku konsumennya. Sebuah perusahaan yang dapat dikatakan perusahaan yang baik dalam biadangnya merupakan perusahaan yang dapat dengan cerdas beradaptasi dengan lingkungan yang memiliki perubahan setiap kalinya, serta bisa membuat revolusi dalam lingkungan bisnis agar dapat juga memuaskan pelanggan. Pada nya keuntungan bagi sebuah perusahaan yang dapat nmemnuhi kebutuhan

konsumen secara efektif dibandingkan saingan lainnya. Terjadi nya persaingan ketat namun tetap responsive dan fleksibel terhadap perubahan mkro maupun makro. Oleh karena itu perusahaan yang dapat bersaing dan mencapai keuntungan besar dan memiliki kesetiaan pelanggan merupakan perusahaan yang unggul.

Menurut Bahari & Basalamah, (2019: 22) salah satu factor utama ketika kita ingin meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan menjaga kualitas produk. Semua produk dibeli konsumen pasti ingin diterima dalam kondisi yang baik dan mereka ingin mendapatkan produk yang berkualitas. Produk yang dapat dikatakan berkualitas adalah ketika produk tersebut diterima, produk tersebut dapat digunakan atau berfungsi sebagaimana mestinya seperti yang telah diharapkan oleh konsumen tersebut. Banyak perusahaan yang menggunakan kualitas produk sebagai patokan untuk dijadikan suatu daya tarik konsumen dalam membeli produknya dalam menjual maupun memasarkan produk tersebut. Produk yang dijual suatu perusahaan pasti memiliki kualitas yang berbeda juga dengan perusahaan lain tetapi tetap dalam bentuk yang hamper sama atau mirip.

Kepuasan konsumen merupakan bagian utama suatu perusahaan agar terciptanya kemajuan suatu perusahaan. Kepuasan yang dimaksud disini dapat berupa perasaan senang maupun puas atas dasar adanya kesamaan dari apa yang telah diharapkan dimana hal ini menjadi tolak ukur untuk kedepan nya sehingga akan kemungkinan akan ada nya suatu perubahan dikarenakan adanya konsumen yang merasa tidak puas dimana jika hal ini terjadi, akan adnaya kemungkinan bahwa konsumen akan mengeluh atas ketidakpuasannya kepada orang lain atau bahkan konsumen lain yang memungkinkan untuk bertransaksi kemudian mereka

tidak akan kembali lagi dimana hal ini akan menjadi sebuah ancaman bagi perusahaan tersebut (Aditya Wardhana 2021:3).

#### **Data Penjualan Toko**

Keterangan	Toko Parsel Batam	Toko Sempurna Jaya
Penjualan Tahun 2019	1.400	1.100
Penjualan Tahun 2020	1.500 pcs	1.350
Penjualan Tahun 2021	1.800 pcs	1.600

Toko Sempurna Jaya adalah toko yang berada di bagian offline maupun toko online dimana toko ini memiliki produk seperti menyediakan barang-barang seperti parcel imlek, parcel lebaran, parcel natal, dan sejenisnya. Toko ini telah beroperasi dari tahun 1980 an hingga kini yang beralamat di Komplek Pasar Bumi Indah Blok A No. 31, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

Masalah yang terdapat dalam Toko Sempurna Jaya adalah kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang datang ke toko langsung dikarenakan kurangnya penjual yang akan melayani pelanggan tersebut sehingga pelanggan yang sudah datang akan pergi ketika tidak ada pelayan yang melayani mereka. Perlu ada nya peningkatan kualitas pelayanan terhadap penjual di took yang dapat memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggan di Toko Sempurna Jaya.

Harga pada produk dari Toko Sempurna Jaya relatif tinggi karena produk yang ditawarkan Toko Sempurna Jaya lebih berharga misalnya ada produk sarang

burung dalam parcel di toko tersebut dimana tidak semua pelanggan dapat membeli atau cocok dengan harga tersebut.

Permasalahan lainya yang terjadi pada Toko Sempurna Jaya adalah kualitas produk yang dihasilkan tidak dapat memuaskan semua pelanggan dikarenakan adanya berbagai macam karyawan yang akan membungkus parcel yang dibeli oleh konsumen sehingga adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan Toko Sempurna Jaya.

Pada latar belakang yang ada dan telah ditulis oleh penulis, maka penulis mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Sempurna Jaya”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini dari latar belakang yang telah ada, yaitu:

1. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penjual di Toko Sempurna Jaya.
2. Harga yang diberikan relatif tinggi kepada beberapa pelanggan.
3. Kurangnya kualitas produk yang dihasilkan oleh Toko Sempurna Jaya.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini setelah identifikasi masalah disimpulkan, yaitu:

1. Penelitian ini dibatasi oleh tiga variable independen, Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Kualitas Produk (X3) dan satu variabel dependen, Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang membeli produk pada Toko Sempurna Jaya.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sempurna Jaya?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sempurna Jaya?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sempurna Jaya?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sempurna Jaya?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam melakukan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sempurna Jaya?
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sempurna Jaya?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sempurna Jaya?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sempurna Jaya?

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Terdapat manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk tempat peneliti

Dengan adanya kesediaan kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk maka penelitian ini dapat bermanfaat untuk mencapai tujuan bersama sehingga meningkatnya kepuasan pelanggan.

2. Untuk peneliti

Peneliti dapat meningkatkan wawasan, ilmu, dan pengalaman dalam penyusunan penelitian ini.

3. Untuk Universitas Putera Batam

Diharapkan terdapat manfaat dalam penelitian ini sehingga dapat dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya di perpustakaan kampus.