

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis sekarang ini semakin tajam, perkembangan usaha jasa boga atau katering sangat berkembang dengan pesat, dimana kondisi yang seperti ini di dukung dengan pergeseran pola hidup yang menyukai kepraktisan termasuk dalam makanan, terutama bagi orang yang sibuk bekerja dan tidak mempunyai waktu untuk menyiapkan makanan sehingga dibutuhkan jasa boga dengan memanfaatkan makanan siap saji. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di era globalisasi ini, terutama dalam pemasaran semakin sulit bagi sebuah perusahaan untuk menjaga kesetiaan konsumennya agar tidak berpindah ke perusahaan lain, karena konsumen sudah banyak yang teliti untuk memilih produk dengan kualitas terbaik.

Konsumen tidak hanya berperan sebagai pembeli dari sebuah produk yang ditawarkan oleh perusahaan, namun konsumen juga sumber penghasilan tetap bagi perusahaan apabila ia melakukan pembelian yang rutin setiap hari, serta menyarankan produk yang di tawarkan kepada teman dekatnya maupun keluarga. Kualitas produk sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu usaha bisnis. Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas lebih tinggi akan memberi keuntungan dibandingkan dengan memproduksi produk yang berkualitas rendah. Artinya, konsumen akan bersedia membeli suatu barang dengan harga yang masuk akal/relatif terjangkau, dengan kualitas barang yang baik. Kepuasan konsumen menjadi perhatian yang utama bagi kebanyakan perusahaan. Jika

kualitas produk rendah maka pelanggan akan kecewa, apa bila kualitas produknya sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. jadi kalau kualitas produk nya bagus maka pembeli akan membeli produk tersebut dan akan membicarakan hal yang menguntungkan tentang produk tersebut kepada orang lain atau teman-temanya.

Dengan semakin majunya perusahaan melalui berbagai upaya perusahaan sering menghadapi berbagai permasalahan diantaranya upaya dalam mencapai kepuasan konsumen, pencapaian kepuasan konsumen ini merupakan salah satu proses yang sederhana, sehingga diperlukan sebuah peranan setiap individu layanan penjualan yang akan berperan penting sehingga seluruh tim kerja perlu memahami sebab-sebab tingkat kepuasan konsumen, kurangnya suatu pelayanan yang baik dan kurangnya keberagaman produk akan menimbulkan suatu keluhan dari konsumen.

Untuk menarik konsumen di lakukan salah satu usaha jasa yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan agar konsumen merasa nyaman dan merasa puas dengan adanya pelayanan tersebut,

PT Karyasindo Jaya Makmur, merupakan perseroan yang berdiri pada tanggal 12 mei 2014, yang bergerak dalam bidang *catering* dan *bakery* yang bekerja sama dengan industri yang ada di pulau batam dalam menyediakan makanan dan minuman bagi karyawan.

Tabel 1.1 Data Penjualan PT. Karyasindo Jaya Makmur (data bulan januari)

No	Nama perusahaan	Jumlah Pesanan Perbulan	Jumlah Konsumen sebulan
1	PT. Rapala	23.000	1.150
2	PT. Nissin	5.000	250
3	PT. JP Teknologi	3.000	150
4	PT.Yeakin	6.000	300
Total penjualan satu bulan		37.000	1.850

Sumber: Data penjualan PT karyasindo jaya makmur

Berdasarkan data diatas jumlah pesanan PT.Karyasindo Jaya Makmur (data bulan januari) adalah 37.000 pesanan. Pesanan ini distribusikan kepada karyawan dari 4 perusahaan yang berbeda. Data tersebut diambil dari data penjualan PT Karyasindo Jaya Makmur yang jumlah pesannya dikonsumsi oleh 1.850 orang karyawan. Akan tetapi jumlah tersebut menurun dari waktu ke waktu dikarenakan banyak terjadi permasalahan. Permasalahan yang sering terjadi yaitu konsumen bosan dengan menu yang sama, banyaknya pesaing lain menawarkan menu beragam, Pelayanan yang kurang cepat membuat konsumen merasa jenuh, penataan yang kurang rapi, pengantaran yang sering terlambat sehingga banyak konsumen yang mengeluh. PT karyasindo jaya makmur juga kurang melakukan promosi.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Karyasindo Jaya Makmur (KJM) Di Kota Batam.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut.

1. konsumen bosan dengan menu yang sama terus menerus
2. catering lain memiliki menu yang beragam
3. Pelayanan yang kurang cepat
4. penataan yang kurang rapi
5. pengantaran yang sering terlambat.
6. Kurangnya promosi

1.3. Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini supaya lebih terarah pada permasalahan yang dihadapi dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka ditetapkan batasan-batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti. Hal ini dilakukan supaya langkah-langkah pemecahan tidak menyimpang dari koridor pembahasan. Adapun batasan variabel yang dimaksud yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Pada PT Karya Sindo Jaya Makmur.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat di tarik suatu permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Karyasindo Jaya Makmur di Kota Batam ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Karyasindo Jaya Makmur di Kota Batam?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersamaan-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Karyasindo Jaya Makmur di Kota Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang hubungan kualitas produk dan kualitas pelayanan, adapun tujuan penelitian yaitu

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Karyasindo Jaya Makmur di Kota Batam
2. Untuk mengetahui pangaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Karyasindo Jaya Makmur di Kota Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Karyasindo Jaya Makmur di Kota Batam

1.6. Manfaat penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan serta peningkatan kepuasan konsumen.

1.6.2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan tentang manajemen pemasaran beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek pemasaran secara lebih mudah dan efektif melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dalam melakukan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan manajemen pemasaran serta lebih efektif melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan menambah referensi bacaan mengenai manajemen pemasaran yang dapat berguna bagi ilmu pengetahuan tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan.