

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman, dunia bisnis juga bertumbuh semakin cepat sehingga menuntut setiap perusahaan mampu memberikan produk yang berkualitas tinggi agar tetap mampu bersaing mengikuti perkembangan yang ada. Pentingnya kualitas untuk daya tarik dari sebuah produk suatu perusahaan merupakan bukti dari pentingnya manajemen kualitas. Kualitas menjadi salah satu strategi utama bagi perusahaan sebagai nilai jual untuk konsumen dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan memberikan kualitas produk yang baik, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah persaingan bisnis yang ketat seperti sekarang ini. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan bersaing. Perusahaan yang gagal memberikan kepuasan terhadap pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan

tersebut. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya (Panzy & Aditya, 2015 : 5)

Jenis usaha yang sudah banyak didirikan dalam usaha konstruksi adalah jenis usaha beton siap pakai, atau yang sering disebut dengan beton readymix. Dimana beton readymix ini digunakan untuk membuat bangunan-bangunan seperti perumahan, apartement, hotel, serta infrastruktur fisik seperti jalan raya dan jembatan dan sangat berhubungan erat dengan para kontraktor serta pelanggan dari kalangan masyarakat biasa.

PT. Sinar Alamindo Pratama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang General Contractor, supplier Readymix / Beton, Pavling Blok dan Bahan Bangunan yang berlokasi di Jl. Bengkong Laut, Golden Prawn, Batam. Dimana perusahaan ini mempunyai 2 jenis pelanggan yaitu pelanggan tetap dan pelanggan tidak tetap, perusahaan ini selalu mendapatkan keuntungan melebihi dari apa yang diharapkan dengan rata-rata jumlah pelanggan sebanyak 185 pelanggan/bulan dengan rata-rata jumlah output sebanyak 3.925.50 m³. Namun seperti yang sudah diamati peneliti bahwa didalam 3 bulan terakhir ini yaitu bulan Januari, Februari dan Maret. Pada bulan Januari jumlah pelanggan sebanyak 60 pelanggan/bulan dengan jumlah output sebanyak 2.849.00 m³ , pada bulan Februari sebanyak 40 pelanggan/ bulan dengan jumlah output sebanyak 2.613.50 m³ dan pada bulan Maret

jumlah pelanggan sebanyak 28 pelanggan/bulan dengan jumlah output sebanyak 2.351.50 m³ sehingga jumlah pelanggan tiga bulan terakhir adalah sebanyak 128 pelanggan/bulan dengan rata-rata jumlah output sebanyak 2.604.66 m³. Dengan permasalahan diatas ditambah juga dengan adanya keluhan dari beberapa customer mengenai kualitas beton yang semakin menurun yang disampaikan langsung oleh pihak konsumen ke bagian *marketing* perusahaan. Sehingga dari latar belakang tersebut peneliti mencoba melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Beton terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas beton pada PT. Sinar Alamindo Pratama.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
3. Terjadinya penurunan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas beton yang diberikan perusahaan

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis hendak membatasi masalah-masalah pokok dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan pelanggan terhadap kualitas beton pada PT. Sinar Alamindo Pratama tanpa mempertimbangkan faktor lainnya.
2. Pengambilan data hanya dilakukan kepada pelanggan tetap dan beberapa pelanggan tidak tetap yang melakukan pembelian lebih dari tiga kali didalam tiga bulan terakhir.

1.4 Perumusan Masalah

Penulis menetapkan masalah yang ingin diteliti dan dijawab dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Apakah pelanggan merasa puas dengan kualitas beton yang diberikan PT. Sinar Alamindo Pratama ?
2. Seberapa besarkah pengaruh kualitas beton terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Sinar Alamindo Pratama ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas beton dengan kepuasan pelanggan pada PT. Sinar Alamindo Pratama ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ditetapkan, maka penulis menetapkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah pelanggan merasa puas dengan kualitas beton PT. Sinar Alamindo Pratama.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas beton terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Sinar Alamindo Pratama.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas beton berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1.6.1 Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang memperkuat teori yang menyatakan bahwa kualitas produk mampu meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan. Manfaat Secara Praktis.

1.6.2 Manfaat Secara Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Objek Penelitian

Secara praktis memberikan masukan bagi perusahaan untuk menentukan langkah kebijakan yang tepat dalam usahanya untuk menciptakan kualitas produk yang mampu memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

1. Menjadi rujukan mahasiswa Putera Batam dalam pengembangan ilmu pengetahuan di Bidang Peningkatan Kualitas.
2. Menjadi inspirator bagi mahasiswa Putera Batam untuk melakukan penelitian serupa pada agenda penelitian mendatang dengan menggunakan pendekatan variabel-variabel penelitian lain.