

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan di bidang bisnis saat ini terbilang sangat ketat dan terus berubah seiring dengan perubahan teknologi dan budaya, perkembangan dunia usaha serta kebutuhan konsumen. Bisnis adalah keseluruhan aktifitas bisnis yang terkait dengan penjualan dan pemberian layanan kepada konsumen untuk penggunaan yang sifatnya individu sebagai pribadi maupun keluarga. Agar bisa berhasil dalam bisnis yang kompetitif, pelaku bisnis harus dapat menawarkan promosi yang tepat, dengan pelayanan yang berstandart oleh karena itu pemahaman terhadap pelaku bisnis terhadap karakteristik target pasar atau konsumen yang akan dilayani merupakan hal yang sangat penting.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah harga. Harga merupakan salah satu faktor penting, karena harga dapat menjadi alasan utama pelanggan memilih produk atau jasa . Harga adalah satu-satunya elemen yang menghasilkan pendapatan. Harga merupakan salah satu elemen yang fleksibel, karenanya harga dapat berubah sewaktu-waktu. Dalam hal ini kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan

yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

PT Pelangi Indah Karindo berdiri pada tahun 2008, perusahaan ini bergerak dibidang penjualan cat. Bisnis utama merancang produk kami dengan berbagai macam kualitas dan harga yang disediakan yang akan menjadi pilihan para pelanggan. Persaingan harga merupakan sebuah masalah bagi perusahaan, dimana jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan kami lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain, maka pelanggan akan membeli produk yang sama dengan harga yang lebih murah, jika kita dapat memberikan pelayanan lebih baik bagi pelanggan maka secara tidak langsung pelanggan akan tetap memilih produk kami sehingga perusahaan akan memiliki pelanggan tetap atau pelanggan setia. Perusahaan dituntut untuk selalu dapat mencapai kepuasan bagi pelanggan agar dapat meningkatkan penjualan dan pemasukan bagi perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan,

meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan tidak terlepas dari strategi harga yang digunakan.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*percieved service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampain untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Unggulnya kualitas pelayanan diharapkan mampu menarik perhatian konsumen untuk melakukan pembelian terhadap produk yang di tawarkan.

Harga merupakan sejumlah nilai konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki suatu barang dan jasa, harga barang dan jasa mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk meendapatkan suatu jasa. Harga juga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan. Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak atas penggunaan suatu barang.

Penelitian yang dilakukan oleh Md. Arifur Rahman, Abul Kalam, Md. Moshiur Rahman dan Md. Abdullah, yang berjudul *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. Research Journal of Finance and Accounting, Vol. 3, No.4, 2012, this research is based on empirical study which is using customer response. The result of this research that customers of restaurant have negative impression about product and service quality fairness, price fairness, staff's service, enviroment of the restaurant, image of the restaurant and loyalty of the restaurant. The researchers suggest emphasizing on those critical issues to attract new customers and retain existing customers.* (Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Empiris Terhadap Pelayanan Restoran di Divisi Khulna. Jurnal Penelitian Keuangan dan Akuntansi, Vol. 3, No.4, 2012, penelitian ini didasarkan pada studi empiris yang menggunakan respon pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan restoran memiliki kesan negatif tentang keadilan kualitas produk dan jasa, keadilan harga, pelayanan staf, lingkungan restoran, citra restoran dan loyalitas restoran. Para periset menyarankan untuk menekankan masalah kritis tersebut untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama).

Melihat betapa pentingnya peranan harga dan kualitas pelayanan di dalam mengoperasikan tujuan perusahaan agar tercapainya kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik untuk menulis dan membahas lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pelangi Indah Karindo di Kota Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan menjadi suatu permasalahan dalam keputusan pembelian konsumen karena jika konsumen yang kita layani dengan baik maka dengan langsungnya konsumen akan tertarik dengan apa yang kita tawarkan dan sebaliknya.
2. Harga menjadi permasalahan utama karena harga berpengaruh kepuasan pelanggan.
3. Kepuasan Pelanggan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah perusahaan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah merupakan batasan pembahasan dari penelitian yang dilakukan agar penyusun laporan dapat diarahkan ke arah tujuan yang jelas. Penelitian ini memiliki batasan atau ruang lingkup penelitian yang mencakup:

1. Penelitian ini menggunakan variabel harga dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.
2. Populasi hanya akan di ambil oleh konsumen yang berada di area Nagoya karena PT Pelangi Indah Karindo berlokasi di Bukit Mas, Nagoya Citywalk.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo.
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pelangi Indah Karindo.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelangi Indah Karindo.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk semua kalangan yang baik berada dalam sisi kampus maupun sisi objek penelitian. Adapun manfaatnya sebagai berikut:

## 1. Aspek Teoritis

- a. Referensi pada penelitian selanjutnya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan tambahan perbendaharaan perpustakaan Universitas Putera Batam dan dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

## 2. Aspek Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk PT Pelangi Indah Karindo dalam mengkaji kepuasan pelanggan dalam segi harga dan kualitas pelayanan.

### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

### c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi masyarakat umum sebagai masukan terkait terhadap harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.