

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dunia usaha saat ini ditandaidengan semakin ketatnya persaingan, khususnya dalam memberikan kepuasan dan mempertahankan pelanggan. Untuk mengatasi ketatnya persaingan dalam pemasaran maka beberapa upaya yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan harga yang bersaing, meningkatkan kualitas produk, dan melakukan promosi. Setiap perusahaan harus mampu memahami kelangsungan hidup perusahaan tersebut dengan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen pada saat ini dan masa yang akan datang.

Banyak perusahaan atau organisasi yang telah mengakui pentingnya berorientasi pada pelanggan dalam semua kegiatan pemasaran (Alfred, 2013). Pelanggan dianggap penting karena mereka menentukan kelangsungan hidup sebuah organisasi. Pelanggan disebut sebagai darah kehidupan setiap organisasi, dan tanpa pelanggan tidak ada organisasi yang mampu mempertahankan keberadaannya. Pelanggan akan bertahan dengan suatu produk jika pelanggan merasa puas dengan produk tersebut.

Semakin tinggi tingkat persaingan yang ditandaidengan munculnya perusahaan-perusahaan yang menawarkan produk yang sejenis sehingga membuat konsumen menjadi lebih selektif untuk memilih produk. Konsumen memilih produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Untuk

Menciptakan dan mempertahankan pelanggan, perusahaan harus lebih inovatif dalam menghasilkan produk sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan calon konsumen dan pelanggan dengan pemasaran yang baik.

Iklim persaingan yang ketat saat ini membuat perusahaan harus memperhatikan faktor harga, karena besar kecilnya harga yang ditetapkan sangat mempengaruhi konsumen untuk membeli produknya dan mempertahankan konsumen yang telah ada. Harga sebagai unsur penting dalam bauran pemasaran yang bisa atau dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran)(Riyono & Budiharja, 2016). Perusahaan dapat mempertimbangkan harga pesaing sebagai landasan dalam menentukan harga jual produk agar lebih kompetitif di pasar. Maka dari itu, harga berperan sebagai salah satu penentu dalam mengukur kepuasan pelanggan.

Selain harga, variabel lain yang berpengaruh terhadap pembelian dan kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Ketika sebuah perusahaan memiliki kemampuan untuk melayani kualitas tinggi produk, berarti perusahaan telah membangun satu fondasi dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Ginantra et al., 2018). Variabel selanjutnya yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu promosi. Promosi dikatakan sebagai salah satu kegiatan pemasaran yang penting bagi perusahaan dalam upaya untuk menjaga kesinambungan dan meningkatkan kualitas penjualan (Rasmansyah., 2017). Variabel yang terakhir yaitu kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas lebih berkemungkinan menjadi pelanggan setia, atau bahkan mendukung perusahaan dan produknya. Pelanggan yang puas

cenderung tidak akan menelusuri pemasok lain dan mereka kurang sensitif dengan harga. Oleh karena itu, pelanggan yang puas tidak akan menaruh minat kepesaing(Kusuma et al., 2014).

PT Super Bintang Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak di bidang elektronik dimana mengutamakan penjualan dari alat-alat elektronik rumah tangga seperti televisi, kulkas, *air-conditioner*, mesin cuci dan lain-lain. Alat elektronik merupakan kebutuhan sekunder setiap masyarakat, dimana di setiap rumah pasti menggunakan alat-alat elektronik untuk membantu memudahkan beberapa pekerjaan rumah tangga. Hal ini menandakan bahwa bidang elektronik ini mempunyai peluang bisnis yang baik, sehingga perusahaan akan berusaha dan berlomba-lomba melakukan promosi dan inovasi dalam bentuk harga yang bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama. Untuk mengantisipasi persaingan yang ketat dengan perusahaan lainnya, maka perusahaan perlu melakukan evaluasi mengenai penetapan harga, peningkatan kualitas produk, dan promosi yang akan dilaksanakan oleh perusahaan.

Dari sisi penetapan harga yang diterapkan oleh PT Super Bintang Sejahtera, terdapat perbedaan harga dengan pesaing lainnya. Perbedaan ini menjadi alasan tersendiri bagi pelanggan untuk membeli alat elektronik dengan harga yang lebih murah dan mendapatkan diskon harga. Idealnya pihak perusahaan mampu memahami bahwa pelanggan senantiasa melakukan perbandingan harga atas kegiatan pembelian suatu produk dan jasa. Harga memainkan peran penting dalam menentukan pilihan suatu produk yang diinginkan pelanggan. Nilai suatu produk selalu ditentukan dari harga yang

ditawarkan. Oleh karena itu, dalam menentukan harga harus dipertimbangkan terlebih dahulu agar dapat ditawarkan kepada pelanggan.

Berikut adalah data penjualan dari Toko Surga Elektronik yang merupakan cabang dari PT Super Bintang Sejahtera dari bulan Januari sampai dengan Agustus 2018.

**Tabel 1.1** Penjualan Toko Surga Elektronik Januari s/d Agustus 2018

<b>Bulan (tahun 2018)</b>	<b>Penjualan</b>
Januari	Rp 3.544.410.000
Februari	Rp 3.246.172.000
Maret	Rp 3.238.081.000
April	Rp 3.206.594.000
Mei	Rp 3.992.874.000
Juni	Rp 3.957.736.000
Juli	Rp 3.817.966.000
Agustus	Rp 3.783.744.000

**Sumber:** Data Penjualan Toko Surga Elektronik, 2018

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa penjualan Toko Surga Elektronik dari bulan Januari sampai dengan bulan April 2018 mengalami penurunan dan kemudian meningkat kembali di bulan Mei, namun terjadi penurunan lagi sampai bulan Agustus. Hal ini menunjukkan berkurangnya pembelian oleh pelanggan dan menurunnya kepuasan pelanggan.

Berikut adalah data perbandingan harga salah satu alat elektronik yang dijual oleh PT Super Bintang Sejahtera yaitu televisi (TV) merk LG ukuran 43” dengan perusahaan lain dengan bidang serupa.

**Tabel 1.2** Perbandingan Harga Televisi merk LG ukuran 43”

<b>Nama Perusahaan</b>	<b>Harga (Rp)</b>
Toko Surga Elektronik	Rp 3.550.000
Toko Central Batam Raya	Rp 3.400.000
Toko Duta Elektronik	Rp 3.450.000

**Sumber:** Informasi harga dari Toko Surga Elektronik, Toko CBR, Toko Duta Elektronik, 2018

Berdasarkan dalam Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa harga televisi merk LG ukuran 43” yang dijual Toko Surga Elektronik lebih mahal dibandingkan dengan toko lain yaitu Toko Central Batam Raya dan Toko Duta Elektronik. Hal ini akan membuat pelanggan berpikir ulang untuk melakukan pembelian di Toko Surga Elektronik.

Untuk hal kualitas produk dapat dilihat dari jumlah retur barang yang telah dibeli konsumen di Toko Surga Elektronik dari bulan Januari sampai dengan bulan Agustus 2018.

**Tabel 1.3** Jumlah Unit yang diretur

<b>Bulan (tahun 2018)</b>	<b>Jumlah Unit</b>
Januari	5
Februari	8
Maret	7
April	6
Mei	5
Juni	5
Juli	7
Agustus	8

**Sumber:** Data stock gudang Toko Surga Elektronik, 2018

Berdasarkan dalam Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa masih ada beberapa unit barang yang dikembalikan oleh konsumen dikarenakan kualitas produk yang kurang baik untuk digantikan dengan yang baru. Hal ini akan mengurangi jumlah

penjualan Toko Surga Elektronik serta *image* yang kurang baik di pandangan konsumen. Dalam hal promosi, biasanya PT Super Bintang Sejahtera mengadakan pameran di *mall* Nagoya Hill dengan memberikan potongan harga dan bonus lainnya.

Berdasarkan fenomena tersebut maka perusahaan berniat untuk meninjau kembali mengenai masalah harga, kualitas produk, dan promosi yang harus diperhatikan, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di Kota Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka ditemukan berbagai masalah yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan antara lain.

1. Harga menjadi keluhan pelanggan dimana harga ditetapkan lebih tinggi daripada pesaing.
2. Kualitas produk masih perlu diperhatikan, dimana masih ada retur atau pengembalian barang yang telah dibeli oleh konsumen dikarenakan tidak berfungsi dengan baik.
3. Promosi yang dilakukan masih belum efektif, dimana sudah lama tidak dilaksanakannya pameran untuk mempromosikan produk baru ataupun

penawaran yang dapat menarik konsumen untuk meningkatkan jumlah penjualan.

4. Terdapat penurunan kepuasan pelanggan dimana terlihat dalam menurunnya jumlah penjualan di bulan tertentu.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini antara lain.

1. Penelitian ini menggunakan data dari perusahaan cabang dari PT Super Bintang Sejahtera yaitu Toko Surga Elektronik dari bulan Januari sampai dengan Agustus 2018.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di kota Batam?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di kota Batam?
3. Apakah promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di kota Batam?

4. Apakah harga, kualitas produk, dan promosi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di kota Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan promosi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di kota Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung di dalamnya. Manfaat dari penelitian ini adalah:

### **1.6.1 Manfaat Secara Teoritis**

1. Penelitian ini bermanfaat untuk melatih meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, metodologi dan pengalaman penulis dalam menyusun suatu wacana serta memperkaya ilmu pengetahuan.
2. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi perpustakaan akademik yang tertarik untuk melakukan kajian di masa yang akan datang.

### **1.6.2 Manfaat Secara Praktis**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk dapat lebih selektif dalam penentuan harga, memberikan kualitas produk yang baik, serta promosi yang lebih bervariasi sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

#### **2. Bagi Universitas Putera Batam**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan referensi dan dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan dalam civitas akademik dan sumber referensi bagi peneliti sebelumnya.