

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Hal ini membuat setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan perusahaan pada kinerja supaya dapat bersaing di pasar salah satunya pada perusahaan manufaktur. Menurut (Syukron & Kholil, 2013 : 49), proses *manufacturing* merupakan proses untuk mengubah produk dari bahan baku menjadi bahan jadi. Cara yang paling utama pada suatu perusahaan untuk mampu bersaing adalah memberikan produk dan jasa yang berkualitas kepada pelanggan untuk memaksimalkan kepuasannya.

Suatu perusahaan akan berhasil jika perusahaan tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan secara penuh. Kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang harus di perhatikan oleh perusahaan. Suatu perusahaan wajib meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara maksimal (Runtunuwu, Oroh, & Taroreh, 2014 : 1804). Oleh karena itu kualitas produk dan kualitas pelayanan harus diperhatikan secara terus-menerus agar dapat memuaskan pelanggannya.

Produk merupakan hal penting bagi perusahaan karena perusahaan membutuhkan produk untuk melakukan sesuatu untuk usahanya. Pelanggan akan membeli produk jika mereka tertarik, karena itu diusahakan produk tersebut harus seiring dengan kebutuhan pelanggan agar pemasaran atau penjualan produk sukses dan berhasil. Sehingga produk seharusnya dibuat dan disesuaikan pada kebutuhan

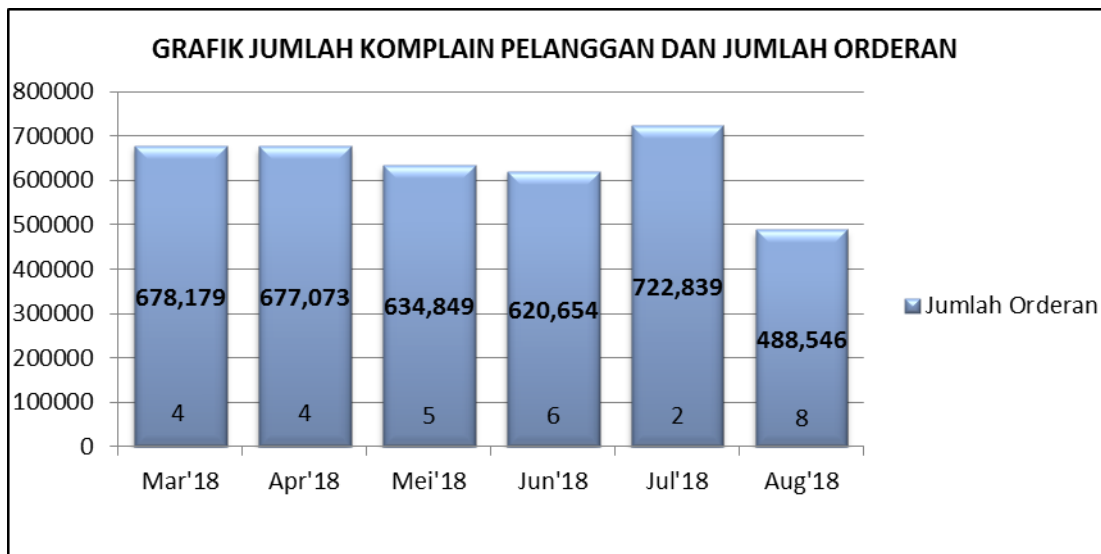
dan keinginan pelanggan (Hayati & Sekartaji, 2015 : 50). Pelanggan akan membeli ulang secara rutin terhadap produk tersebut jika pelanggan telah mencapai kepuasannya terhadap produk yang digunakan atau dikonsumsi.

Bagi setiap perusahaan, salah satu hal yang sangat penting untuk meningkatkan persaingan adalah kualitas pelayanan. Menurut (Hilaliyah, Djawahir, & Susilowati, 2017 : 173), Memiliki hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan sikap atau penilaian secara keseluruhan mengenai keunggulan layanan, sehingga memberikan suatu motivasi kepada pelanggan untuk memperkuat ikatan hubungan dengan perusahaan. Kualitas pelayanan akan menjadi daya tarik pelanggan dan juga akan terjadinya peningkatan kepuasan pelanggan yang nantinya akan meningkatkan penjualan.

Salah satu dari perusahaan yang bergerak di dibidang manufaktur adalah PT LKD Multi Industri. PT LKD Multi Industri merupakan perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur dalam memproduksi produk dan pengiriman produk berupa alat kesehatan (*medical devices*). Kebijakan mutu dari PT LKD Multi Industri berdasarkan pada EN ISO 13485:2016. Manajemen PT LKD Multi Industri berjanji bahwa menyediakan pelayanan yang unggul dan produk yang bermutu tinggi kepada pelanggan kami dengan perbaikan secara terus-menerus serta mempertahankan standar mutu produk, pengiriman produksi yang tepat waktu dan memenuhi kepuasan pelanggan adalah prioritas kami. Berikut ini merupakan “Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan” pada PT LKD Multi Industri mulai bulan Maret 2018 sampai Agustus 2018.

Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan

S/N	Bulan					
	Mar'18	Apr'18	Mei'18	Jun'18	Jul'18	Aug'18
Jumlah Komplain Pelanggan	4	4	5	6	2	8
Jenis Komplain Pelanggan	Kehilangan Material	Diluar Spesifikasi	Tergores	Rusak	Rusak	Lengket
	Salah Pengiriman	Kehilangan Material	Campur Material	Rambut	Kotor	Kotor
	Rusak	Material Berganda	Lengket	Bintik Hitam	-	Campur Material
	Terdapat Rambut	Salah Pengiriman	Bintik Hitam	Kotor	-	Rusak
	-	-	Rambut	Tergores	-	Bintik Hitam
	-	-	-	Salah Pengiriman	-	Telat Pengiriman
	-	-	-	-	-	Rambut
	-	-	-	-	-	Tergores
Jumlah Pelanggan	125	125	125	125	125	125
Jumlah Orderan	678,179	677,073	634,849	620,654	722,839	488,546



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan

Berdasarkan kasus diatas, dapat dilihat semakin tinggi tingkat komplain dari pelanggan akan menyebabkan penurunan dalam jumlah orderan pada PT LKD Multi Industri. Hal ini dapat disimpulkan bahwa PT LKD Multi Industri masih mengalami permasalahan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Dari bulan Maret 2018 sampai Juni 2018 terjadinya jumlah komplain dan jumlah orderan yang lumayan setara sedangkan pada bulan Juli 2018 menuju ke bulan Agustus 2018 terjadinya jumlah komplain yang meningkat secara drastis. Hal tersebut berdampak negatif terhadap jumlah orderan dimana dari 2 komplain dengan jumlah orderan 722,839 menjadi 8 komplain dengan jumlah orderan 488,546 yang menyebabkan penurunan yang cukup tajam. Hal ini harus di perbaiki dan dipertimbangkan oleh perusahaan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan. Dengan terjadinya kasus-kasus tersebut maka PT LKD Multi Industri menerima *customer complaint* melalui email maupun tatap muka dan juga diminta untuk membuat *corrective action* supaya tidak terjadi kasus

tersebut lagi serta PT LKD Multi Industri wajib untuk menggantikan produk yang dikomplain pelanggan baik kasus salah pengiriman produk maupun masalah kualitas produk. Kasus-kasus tersebut sangat mempengaruhi kualitas produk maupun kualitas pelayanan pada PT LKD Multi Industri dan akan mengakibatkan kepuasan pelanggan menurun dan akhirnya mengakibatkan kerugian pada perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis berminat untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT LKD Multi Industri Di Kota Batam”**.

Jurnal yang terlampir adalah Dwi Aryani & Febrina Rosinta (2010). *“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Membentuk Loyalitas Pelanggan”*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut, yaitu bukti fisik, empati, reliabilitas, kecepatan, garansi secara positif mempengaruhi kualitas layanan. Hasil lainnya menunjukkan kepuasan pelanggan adalah faktor terdahulu dari loyalitas pelanggan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Menurunnya jumlah orderan yang cukup drastis yang disebabkan oleh tingkat komplain pelanggan yang tinggi.

2. Menurunnya tingkat kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh kualitas produk dan pelayanan.
3. Perusahaan mengalami penurunan pendapatan terhadap masalah kualitas produk dan pelayanan.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT LKD Multi Industri Di Kota Batam”.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT LKD Multi Industri ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT LKD Multi Industri ?
3. Apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT LKD Multi Industri ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT LKD Multi Industri.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT LKD Multi Industri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT LKD Multi Industri.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, sebagai menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama melatih kemampuan berpikir secara sistematis.
2. Bagi institusi (UPB), sebagai menambah khasanah dan memperkaya penelitian ilmiah di Universitas Putera Batam, khususnya di Program Studi Manajemen.
3. Bagi PT LKD Multi Industri, sebagai sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi PT LKD Multi Industri untuk lebih meningkatkan kualitas produk dan pelayanan dimasa yang akan datang dalam hal mempertahankan kepuasan pengguna jasa PT LKD Multi Industri.
4. Bagi peneliti lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang lain.