

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Inovasi dan perkembangan struktur pada saat ini terus berkembang pesat dan saat ini pemakaiannya tidak lagi untuk bangunan berstruktur tingkat tinggi, tetapi sudah mulai digunakan di berbagai tingkat perumahan. Desakan pekerjaan dengan waktu yang lebih cepat dan kualitas yang lebih baik melahirkan perubahan-perubahan baru. Salah satu perubahan dalam struktur bangunan adalah pada pekerjaan kusen jendela dan pintu. Salah satunya adalah material kayu yang berkualitas tinggi. Material ini sering digunakan dalam pengerjaan kusen jendela maupun pintu.

Perusahaan kusen sekarang ini sangat banyak, pelanggan atau konsumen akan lebih selektif dalam memilih kusen pintu atau jendela yang berkualitas tinggi yang dapat memberikan keindahan dan kenyamanan terhadap pelanggan itu sendiri. Keputusan pelanggan dalam memilih model kusen bukanlah terjadi begitu saja. Banyak pertimbangan yang dilakukan pelanggan sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk, misalnya kualitas produk dan kualitas layanan.

Persaingan seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan produk pesaing. Menurut Handoko, kualitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk (Handoko,

2010:49). Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk didalamnya daya tahan, ketidaktergantungan pada produk lain atau komponen lain, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, kemasan, dan sebagainya). Dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam dibenak pelanggan, karena pelanggan bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas.

PT Lingga Furnindo adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang industri kusen yang menjual kusen pintu, panel pintu dan kusen jendela. Selama usaha berlangsung masih terdapat kerusakan dari beberapa produk. Produk yang diproduksi oleh PT Lingga Furnindo mengalami penurunan drastis akibat kurangnya kualitas dari bahan baku yang digunakan untuk produknya yaitu kusen pintu. Kusen pintu atau pintu kayu, bahan yang diambil berasal dari kayu punak, kayu suntai, dan kayu meranti campuran. Bahan yang digunakan berasal dari jenis kayu alami oleh karena itu, kusen tersebut dengan mudahnya mengalami kerapuhan dan tidak tahan lama karena tanpa menggunakan alumunium untuk memperkuat kualitas dari produk tersebut. Maka dari itu produk yang dihasilkan belum memenuhi standar pasar untuk menghadapi persaingan di pasar.

Di samping kualitas produk, tinjauan terhadap kualitas layanan juga semakin penting, karena setiap layanan menjadi faktor penting dalam produsen menarik minat dan daya beli pelanggan karena pelanggan mengetahui informasi produk terlebih dahulu sebelum digunakan. Sikap ramah, tepat waktu dalam pengiriman, mudah menjawab setiap pertanyaan pelanggan sudah tentu akan membuat pelanggan lebih

mudah mengenal akan produk itu. Akan tetapi, selama usaha berlangsung masih terdapat keluhan dari beberapa pelanggan. Seperti saat makan siang, terkadang karyawan yang melayani pelanggan tidak ada ditempat karena hanya lima orang yang bekerja di *office* tersebut dan tidak ada pergantian jam kerja. Tidak hanya itu, perusahaan kurang mempekerjakan satu karyawan yaitu dibagian *customer service* yang tugasnya untuk melayani pelanggan yang datang ke tempat. Dengan begitu, pelanggan akan merasa kecewa karena jika ingin bertanya tentang produk perusahaan tetapi disaat itu kondisi tidak mendukung. Hal ini dapat menyebabkan turunnya *image* kualitas pelayanan perusahaan.

Dengan adanya komplain dari beberapa pelanggan, tentunya akan berdampak buruk terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan akan menilai dan merasakan kualitas layanan dan produk yang diberikan tidak mencukupi standar mereka. Hal ini dapat menyebabkan turunnya kepuasan pelanggan dan berdampak turunnya penjualan produk. Kepuasan pelanggan termasuk hal terpenting yang digunakan untuk menarik pelanggan di masa sekarang ini. Hal tersebut juga sangat dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan sekarang seperti perusahaan di bidang pembuatan usaha kusen. Berbeda dengan halnya pelanggan yang puas akan kualitas pelayanan yang diberikan, tentunya pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang.

Karakteristik pelanggan akan mempengaruhi perilaku pelanggan dalam melakukan pembelian, sehingga berpengaruh pula terhadap produk atau jasa yang akan dibeli. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan akan memutuskan pembelian.

Keputusan pembelian mempertimbangkan beberapa faktor dan alasan yang memperkuat pelanggan untuk memutuskan membeli suatu produk atau jasa tertentu.

Pengambilan keputusan dipengaruhi faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal merupakan masukan informasi bagi konsumen yang berasal dari usaha-usaha pemasaran yang digunakan perusahaan seperti produk dan pelayanan, kemudian masukan informasi yang berasal dari lingkungan sosial budaya yang meliputi keluarga, sumber informasi informal, kelas sosial dan budaya. Faktor internal adalah faktor yang timbul dari dalam diri konsumen meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, kepribadian, sikap dan kepercayaan (Schiffman, 2008:8).

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT Lingga Furnindo Tahun 2016

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	33
Februari	24
Maret	18
April	15
Mei	13
Juni	14
Juli	22
Agustus	34
September	31
Oktober	19
November	13
Desember	12

Sumber: PT Lingga Furnindo di kota Batam

Berdasarkan tabel 1.1 , dapat diketahui bahwa jumlah PT Lingga Furnindo pada bulan Januari sampai dengan Desember 2016 mengalami penurunan sehingga di indikasikan bahwa kondisi kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan

keputusan pembelian belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan. Peran kualitas produk dan kualitas layanan diperkirakan sangat penting terhadap kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian maka perlu dilakukan evaluasi dari sisi pelanggan. Oleh karena adanya permasalahan di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keputusan Pembelian pada PT Lingga Furnindo Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya produk yang dihasilkan belum memenuhi standar pasar.
2. Adanya komplain dari beberapa pelanggan.
3. Adanya pelanggan yang kecewa dengan kerusakan produk PT Lingga Furnindo sehingga tidak melakukan pembelian ulang.
4. Adanya pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan PT Lingga Furnindo.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya memperluas isi pada kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian.
2. Penelitian dilakukan di PT Lingga Furnindo kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lingga Furnindo?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lingga Furnindo?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo?
5. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lingga Furnindo.
2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lingga Furnindo.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo.

4. Kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo.
5. Kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Lingga Furnindo.

1.6. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan referensi bagi para pembaca atau peneliti yang akan melakukan penelitian di masa mendatang.
2. Sebagai tambahan sumber pengetahuan maupun pedoman bagi para pembaca.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dan mengetahui sampai sejauhmana kualitas ataupun kemampuan mahasiswa dalam mengimplementasikan teori yang ditelitinya ke dalam dunia usaha/kerja yang sebenarnya.

2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bahwa pentingnya menjaga kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, serta menciptakan kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian untuk mempertahankan keterhubungan dalam jangka panjang