

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perekonomian yang semakin sulit saat ini banyak terjadi persaingan yang sengit dalam bidang kehidupan dan termasuk juga persaingan dalam dunia bisnis, terdapat banyak perusahaan yang saling bersaing untuk mendapatkan keuntungan dari pangsa pasar sehingga menyebabkan perusahaan harus berusaha untuk terus maju dan membawa perusahaan ke tingkat yang lebih tinggi ataupun lebih baik. Dengan teknologi yang semakin canggih saat ini perusahaan diminta untuk dapat menggunakan teknologi agar dapat tidak tertinggal dengan perusahaan lainnya.

Agar perusahaan dapat berkembang dan tumbuh dengan baik maka perusahaan harus dapat mempertimbangkan agar dapatantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin bersaing ini dengan melakukan *strategy* yang tepat agar tidak tersingkir dalam persaingan. Dan perusahaan juga harus antisipasi dengan cenderung ekonomi di masa yang akan datang sehingga harus dapat bersaing dengan perusahaan yang lain dalam bergerak di bidang yang sama, dengan dapat bersaing dengan perusahaan lain dilakukan untuk menjaga kemajuan perusahaan sehingga dapat berkembang menjadi lebih baik dari pada perusahaan yang lain. Persaingan yang semakin ketat ini meminta para pebisnis untuk dapat mengoptimalkan kinerja pada perusahaannya agar dapat bersaing di pasar, para pebisnis harus dapat mempelajari dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dengan dapat memahami keinginan dan kebutuhan serta permintaan pelanggan akan dapat memberikan petunjuk yang penting untuk perusahaan agar dapat mempertimbangkan *strategy* pemasaran yang bagus untuk memuaskan kepuasan pelanggan perusahaan tersebut. Perusahaan harus dapat mencantumkan tujuan pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan yang paling penting, keadaan ini tercontoh dari semakin banyak perusahaan yang menambahkan kepuasan pelanggan dalam penjelasan tujuannya, promosi serta hubungan masyarakat. Tujuan utama perusahaan agar dapat memenangkan persaingan atau mendapat loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan mutu dan kepuasan pada pelanggan melalui kualitas produk, harga dan merek yang dapat bersaing.

PT Kimtop Teknik Jaya merupakan perusahaan yang sudah berdiri selama 4 tahun di kota Batam. Perusahaan ini menyediakan beragam peralatan *spare part* kendaraan alat berat seperti lori, beko, forklit. Alat *spare part* yang dijual berupa *filter*, *oil*, kampas, dan lain lain. Pangsa pasar perusahaan ini lebih fokus kepada perusahaan yang bergerak dibidang kontraktor, properti, dan lain lain. Pada perusahaan ini terdapat beberapa masalah yaitu kualitas produk, harga, merek dan loyalitas pelanggan.

Salah satu masalahnya yaitu kualitas produk, kualitas merupakan aspek yang terdapat dalam suatu produk yang menentukan apakah suatu produk bernilai atau tidak bernilai, kualitas ditentukan oleh kegunaannya atau fungsi suatu produk. Menurut Yunita & Ali, (2017) kualitas produk adalah gabungan dari kualitas dan spesifik yang menentukan bahwa sejauh mana sebuah produk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau memperkirakan seberapa lama sebuah produk dapat

memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil *survey* awal penelitian kepada beberapa pelanggan didapatkan bahwa Pada perusahaan ini kualitas produknya masih kurang yang mengakibatkan kalah bersaing dari perusahaan yang bergerak dibidang yang sama dikarenakan adanya keluhan dari pelanggan dalam produk yang dibeli ini tidak bisa bertahan lama atau cepat rusak ataupun *return* dari pelanggan. Akibat masalah kualitas produk yang terjadi, pelanggan akan merasakan ketidakpuasan dan secara otomatis akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Selain kualitas produk, ada faktor penting yang lain yaitu harga. Harga merupakan sejumlah uang yang bermanfaat agar dapat memperoleh barang atau jasa, harga dalam bauran pemasaran sebagai unsur yang menghasilkan pendapatan penjualan. Berdasarkan hasil penelitian dari Putra & Ekawati, (2017) harga sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, barang atau jasa yang digunakan dapat sesuai harapan pelanggan serta harga yang cocok maka akan terdapat kesetiaan pelanggan yang mendapatkan loyalitas pelanggan. Harga produk dalam perusahaan ini juga mengalami masalah, masalah berupa harga produk yang tinggi dikarenakan biaya pengiriman dan harga jual yang tinggi dari *supplier*.

**Tabel. 1.1** Daftar Perbandingan Harga Produk *Filter Oil 6D15* Merek Sakura

<b>Nama Perusahaan</b>	<b>Harga</b>
PT Kimtop Teknik Jaya	54.000
Toko United	49.000
UD Eka Jaya Motor	51.000

**Sumber :** Hasil *Survey*, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan harga pada produk *filter oil 6d15* merek Sakura di PT Kimtop Teknik Jaya lebih tinggi dibandingkan Toko United dan UD Eka Jaya motor.

Dalam sebuah produk pastinya ada merek, merek dalam produk merupakan suatu nama atau simbol dari sebuah produk yang digunakan sebagai identitas dari produk tersebut yang dibedakan sama produk lain yang sejenis. Menurut Emor & Soegoto, (2015) merek adalah label dari suatu produk yang terpatok dalam bayangan dan ingatan pelanggan. Adanya merek pada sebuah produk akan memudahkan pelanggan untuk memastikan produk yang akan dikonsumsi berlandaskan berbagai pendapat atau pandangan dan mendapatkan loyal pelanggan pada merek produk tersebut, merek pada suatu produk dapat merupakan salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi naik turunnya loyalitas pelanggan pada perusahaan.

Dengan adanya berbagai macam merek pada suatu produk, masalah yang terdapat pada perusahaan ini berupa satu merek pada sebuah produk yang tidak dapat mendapat kesetiaan dari pelanggan pada perusahaan.

**Tabel 1.2** Hasil Penjualan Produk *Filter Oil 6D15*

Nama Merek	Bulan		
	Agustus	September	Oktober
Sakura	104	117	121
Fleetguard	89	101	103
Pioner	55	59	66

Sumber : PT Kimtop Teknik Jaya 2018

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut dapat dijelaskan bahwa penjualan produk *filter oil* 6d15 tertinggi di bulan Oktober dengan merek sakura dan terendah di bulan Agustus dengan merek Pioner.

Dari ketiga faktor penting yang di atas akan mempengaruhi pada loyalitas pelanggan, loyalitas pelanggan merupakan loyal pelanggan terhadap sebuah produk atau jasa dalam suatu perusahaan tersebut. Menurut Sarjita, (2018) loyalitas pelanggan adalah dampak yang secara langsung muncul dari pelanggan setelah merasa terpenuhi, tertarik dan percaya terhadap suatu produk atau jasa oleh pelanggan kepada suatu perusahaan.

Loyalitas pelanggan sangat berpengaruh terhadap sebuah perusahaan dikarenakan jika loyalitas pelanggan menurun akan mengakibatkan penjualan pada perusahaan tersebut menurun juga, dalam perusahaan yang diteliti ini terdapat masalah berupa tidak stabilnya pelanggan dalam penjualan. Adapun jumlah pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya dalam periode Juli s.d. September 2018 dapat dilihat pada tabel 1.3

**Tabel 1.3** Data Pelanggan PT Kimtop Teknik Jaya

<b>Bulan</b>	<b>Agustus</b>	<b>September</b>	<b>Oktober</b>
Jumlah Pelanggan	141	145	139

**Sumber** : PT Kimtop Teknik Jaya 2018

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas pelanggan masih belum stabil dikarenakan pada saat bulan Agustus memiliki pelanggan sebanyak 141 pelanggan dan di bulan selanjutnya yaitu bulan September terdapat

penaikan pelanggan mencapai sebanyak 145 pelanggan, tetapi di bulan Oktober terjadi penurunan jumlah pelanggan tersisa 139 pelanggan.

Berdasarkan beberapa permasalahan di latar belakang maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan diberi judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT KIMTOP TEKNIK JAYA”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk pada PT Kimtop Teknik Jaya masih kurang.
2. Harga pada PT Kimtop Teknik Jaya lebih tinggi.
3. Merek pada PT Kimtop Teknik Jaya masih belum bisa mendapat kesetiaan dari pelanggan.
4. Loyalitas pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya yang masih belum stabil.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dari permasalahan-permasalahan yang sudah teridentifikasi di atas, peneliti akan melakukan pembatasan supaya pembahasannya lebih fokus. Cakupan penelitian adalah konsumen yang mengkonsumsi produk PT Kimtop Teknik Jaya. Penelitian dibatasi pada konsumen yang berdomisili di wilayah Kota Batam. Variabel yang akan diteliti mengenai kualitas produk, harga dan merek terhadap loyalitas pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka inti permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya?
3. Apakah merek berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya?
4. Apakah Kualitas Produk, Harga dan Merek secara bersamaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya.
2. Untuk mengetahui apakah Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya.
3. Untuk mengetahui apakah Merek berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya.
4. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk, Harga dan Merek secara bersamaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kimtop Teknik Jaya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan merek terhadap loyalitas pelanggan.
2. Sebagai bahan referensi khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa dalam melakukan pengembangan penelitian selanjutnya dan menambah pengetahuan dalam hal menganalisa kualitas produk, harga dan merek terhadap loyalitas pelanggan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran yang terukur mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan merek terhadap loyalitas pelanggan yang ada saat pada PT Kimtop Teknik Jaya.