

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Cockril dan Goode (2008:368) bahwa persepsi harga merupakan faktor psikologis dari berbagai segi yang mempunyai pengaruh yang penting dalam reaksi pelanggan kepada harga. Selain harga, 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 dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007:2). Kepuasan diartikan sebagai respon nasabah terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan (Tjiptono, 2008 : 169).

Dalam perkembangannya, PT PGN saat ini bukan satu-satunya perusahaan yang menangani bidang distribusi dan perniagaan gas bumi. Kebijakan pemerintah terkait dengan pemanfaatan gas bumi dan peningkatan kebutuhan gas bumi dalam negeri, memunculkan perusahaan-perusahaan baru yang bersaing dalam industri gas bumi di Indonesia. Dengan banyaknya perusahaan serupa, PT PGN harus lebih meningkatkan kualitas agar pelanggan tidak beralih ke perusahaan lain.

Meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan dimasa mendatang, dengan kata lain setiap perusahaan untuk dapat berkembang dan bersaing dengan baik tentunya juga harus secara langsung mengembangkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOMERSIAL PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK REGIONAL DISTRIBUTION III AREA BATAM”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu pelanggan PT PGN Area Batam masih rendah sehingga PT PGN Area Batam harus melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelanggan yang ada saat ini agar dapat meningkatkan pelanggan.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibuat batasan-batasan untuk menghindari permasalahan yang terlalu luas dan supaya hasil penelitian yang didapatkan sesuai dengan tujuan. Adapun batasan masalah pada penelitian ini :

1. Objek penelitian hanya pada harga, dan kualitas pelayanan pada PT PGN Area Batam
2. Data penelitian hanya dari Pelanggan Komersial PT PGN Area Batam.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

Apakah terdapat pengaruh faktor harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PGN Area Batam ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh faktor harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan segmen komersial PT PGN Area Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pelanggan.
2. Menambah wawasan serta pengetahuan penulis dalam hal kualitas pelayanan pada umumnya dan tentang perilaku konsumen pada khususnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Objek Penelitian
Data penelitian ini dapat sebagai masukan dan bahan evaluasi kepada pihak perusahaan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dapat dijadikan bahan pertimbangan di masa yang akan datang.
2. Bagi Universitas Putera Batam.