

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**







### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan Bidang perekonomian di masa lalu telah mengakibatkan pesatnya perkembangan sektor korporasi. Oleh karena itu, banyak bermunculan perusahaan komersial dengan operasional ritel berupa food court, restoran, hotel, dan kafe. Hal ini menciptakan persaingan antar perusahaan. Agar dapat bertahan dalam persaingan, perusahaan harus berusaha menggunakan peluang usaha yang ada dan menggunakan skema pemasaran yang tepat untuk mendominasi. Pengelolaan pasar ialah kegiatan mendasar bagi pengusaha untuk menjaga kelangsungan usaha, mengembangkan usaha dan mencapai keuntungan sebesar-besarnya. Hal ini dapat dicapai jika pelanggan puas terhadap kinerja produk yang dipromosikan pengusaha (Puspitaningrum & Aji Damanuri, 2022:10).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesetiaan konsumen. Jenis produk, produk, dll. kualitas dan saluran distribusi. Keanekaragaman produk mengacu pada keragaman produk dan barang yang ditawarkan penjual kepada pembeli. Keberagaman produk mengacu pada kelengkapan produk dan produk yang dijual, merek yang ditawarkan, perbedaan ukuran produk, dan ketersediaan produk yang dijual. Oleh karena itu, dengan produk yang begitu beragam, kualitas setiap produk yang dihasilkan harus diperhatikan dengan baik (Reza, 2021:7).

Permasalahan yang selalu dihadapi PT Pan Baruna adalah kondisi perusahaan sebagai berikut. Manajemen inventaris sulit dilakukan tergantung pada jenis produk, dan sering terjadi kelebihan stok dan kehabisan stok. Hal ini juga berdampak pada pelanggan tidak mendapatkan produk yang ingin dibelinya dan loyalitas pelanggan yang berujung pada transaksi dan pembelian berulang. Oleh karena itu, keberagaman produk menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi PT Pan Baruna. Beras dari bulan November 2023 sampai dengan Maret 2024 PT Pan Baruna tidak akan menyediakan stok beras kembali. Hal ini disebabkan banyaknya komplain dari pelanggan seperti adanya kutu di dalam beras, masa kedaluwarsa pada kemasan beras dan banyaknya kompetitor produk beras saat ini. Berikut dilampirkan data berupa stok barang di PT Pan Baruna yang mengalami kelebihan dan kekurangan.

**Tabel 1.1** Stok Barang di PT Pan Baruna

No	Nama Produk	Jumlah Stok	
		2022	2023
1	Mie Goreng 	1.969.200 (stok -)	1.980.000 (stok +)
2	Canbo 	13.920 (stok +)	13.000 (stok -)
3	Teh Prendjak 	58.476 (stok +)	57.536 (stok -)
4	Tepung Tulip 	31.260 (stok +)	30.540 (stok -)
5	Teh Tarik 	6.702 (stok -)	7.900 (stok +)
6	Air Mineral Ravel 	10.020 (stok -)	10.300 (stok +)

7	Teh Instan Matcha 	15.900 (stok -)	15.950 (stok +)
8	Kecap Asin Pohon Pinang 	9.500 (stok -)	12.200 (stok +)
9	Kecap sayur Pinang 	9.602 (stok +)	7.550(stok -)
10	Minyak Fortune 2 Ltr 	8.000 (stok +)	7.500 (stok -)

**Sumber:** PT Pan Baruna Batam

Kualitas produk merupakan salah satu hal krusial yang harus dicermati dalam perusahaan, menjaga kualitas produk menjadi kebijakan yang penting dalam meningkatkan daya saing dibandingkan dengan produk pesaing yang ada di pasar. (Santoso, 2019:13). Masalah yang saat ini dihadapi oleh PT Pan Baruna mengenai kualitas produk yang di produksi sering memperoleh keluhan dari beberapa konsumen mengenai beras yang tidak bersih dan berkutu. Beras yang kotor dan mengandung parasit bisa merusak reputasi PT Pan Baruna dan mengecewakan distributor makanan menjadi lebih berhati – hati dalam membeli beras sehingga pelanggan menjadi ragu dan mempertimbangkannya untuk melakukan pembelian berikutnya hingga faktor ini membuat efek pada kualitas produk terhadap kesetiaan konsumen. Berikut dibawah ini ialah bukti dari kualitas produk yang ditemukan di PT Pan Baruna Batam.

**Gambar 1.1** Beras berketu dan beras kotor



**Gambar 1.2** Beras kedaluwarsa dan beras robek



Kualitas Kedaluwarsa



Kualitas Robek

**Gambar 1.3** Bukti percakapan komplain dari pelanggan



**Sumber:** PT Pan Baruna

Selain keragaman produk dan kualitas produk juga terhadap masalah pada saluran distribusi. Saluran distribusi merupakan saluran pemasaran yang digunakan perusahaan dalam menyalurkan seluruh produknya. Perusahaan menyediakan jalur distribusi yang bagus untuk mendukung penjualan dan mengantarkan produk yang dibeli kepada pelanggan sebagai bentuk servis/pelayanan kepada pelanggan. Saluran distribusi yang baik dibutuhkan agar dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan (Wijaya et al., 2019:10). Ketika merasa nyaman, pelanggan akan melakukan pembelian secara terus-menerus dan menjadi Konsumen yang setia. PT Pan Baruna melakukan distribusi barang pesanan pelanggan dengan transportasi sendiri. Masalah 1 supir mengantar 3 barang sales sedang mengalami keterlambatan. Namun, terjadi keterlambatan pengantaran barang ke lokasi pelanggan dengan tepat waktu. Hal ini dibuktikan dengan chat keluhan seperti gambar yang ada dibawah ini.

**Gambar 1.4** Masalah pada saluran distribusi



**Sumber:** PT Pan Baruna

Kesetiaan pelanggan menurut Tarigan et al. (2019:10) ialah menggunakan komitmen untuk berbelanja ulang produk atau pelayanan yang digemari secara terus-menerus pada waktu kedepannya, meskipun ada pengaruh keadaan luar dan tindakan promosi dapat berpeluang membuat perubahan sikap. Kesetiaan konsumen dalam konteks pemasaran jasa sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar relasi, dan biasanya dilambangkan dalam pembelian berketerusan dari pihak pemberi jasa yang tidak berbeda atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis. Kesetiaan konsumen penting untuk dilakukan dengan tujuan menjaga kesetiaan dan rasa puas pelanggan terhadap penggunaan jasa perusahaan. Kesetiaan pelanggan nampak melalui kesetiaan pelanggan dengan cara terus membeli dan mengonsumsi produk/jasa (Oktaviani, 2019:12).

PT Pan Baruna telah memiliki pelanggan sebanyak 826 pelanggan yang dimulai dari tahun 2021 hingga 2023 berikut adalah data setiap tahun yang diperoleh oleh PT Pan Baruna.

**Tabel 1.2** Jumlah pelanggan di PT Pan Baruna

No	Bulan	Jumlah Pelanggan		
		2021	2022	2023
1	Januari	20	20	30
2	Febuari	18	20	25
3	Maret	25	25	30
4	April	19	27	24
5	Mei	19	23	25
6	Juni	17	22	21
7	Juli	18	24	24
8	Agustus	17	25	32
9	September	19	22	15
10	Oktober	16	20	20
11	November	19	23	33
12	Desember	18	21	40
Jumlah		<b>225</b>	<b>272</b>	<b>329</b>

**Sumber:** Marketing PT Pan Baruna

Hal ini bisa dilihat dari data penjualan PT Pan Baruna seperti tabel yang ada dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel 1.3** Data Penjualan PT Pan Baruna

No	Data Penjualan PT Pan Baruna		
	2021	2022	2023
1	2.530.235.000	2.750.780.000	3.200.000.000

**Sumber:** PT Pan Baruna

Jenis-jenis produk, kualitas produk dan jalur distribusi dapat mempengaruhi kesediaan konsumen. Hal ini dikarenakan dengan banyaknya keragaman produk yg dimiliki sehingga didukung oleh kualitas produk yang meningkatkan kepercayaan sehingga konsumen pun akan setia terhadap perusahaan tersebut. Selain itu saluran distribusi mempengaruhi loyalitas pelanggan meskipun adanya keragaman produk

dan kualitas produk pada saluran distribusi terjadi pengiriman keterlambatan maka pelanggan tersebut akan tetap setia dan dari hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pan Baruna ialah badan yang dibangun pada tahun 1993 oleh seseorang bernama Iskandar. Perusahaan tersebut bergerak mendistribusikan kebutuhan sembako berupa beras, indomie, mentega dan minyak goreng. PT Pan Baruna berada pada Cammo Industrial Park Blok G No. 1, Kota Batam. Perusahaan harus dapat menggunakan kualitas produk dalam melakukan persaingan yang terjadi dunia bisnis yang ketat sekarang.

Dengan penjelasan paragraf sebelumnya, penulis ingin menambah pemahaman mengenai loyalitas pelanggan khususnya pada konsumen PT Pan Baruna. Maka dari itu, peneliti ingin membuat sebuah penelitian dengan judul yakni “Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Pan Baruna di kota Batam”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Latar belakang pada penelitian ini, penulis melakukan identifikasi masalah pada penelitian berikut:

1. Keragaman Produk karena produk yang terlalu banyak sehingga PT Pan Baruna tidak bisa mengontrol penjualan produk.
2. Keragaman produk selalu mengalami pengurangan stok di PT Pan Baruna.
3. Keragaman Produk selalu mengalami kelebihan barang di PT Pan Baruna.
4. Kualitas produk yang kurang bagus menyebabkan menurunnya pesanan dari pelanggan.



5. PT Pan Baruna mengalami produk yang sudah kedaluwarsa sehingga itu mempengaruhi kualitas produk.
6. PT Pan Baruna mengalami produk yang sudah berketu atau kotor sehingga itu mempengaruhi kualitas produk.
7. PT Pan Baruna mengalami produk yang sudah robek kemasan sehingga itu mempengaruhi kualitas produk.
8. Saluran Distribusi yang sering mengalami keterlambatan pemasukkan & distribusi menyebabkan komplain dari pelanggan.
9. Keragaman produk, kualitas produk dan saluran distribusi menyebabkan menurunnya loyalitas pelanggan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di jabarkan, maka Batasan dalam penelitian ini adalah Keragaman produk, saluran distribusi dan kualitas produk merupakan variabel independen dan sedangkan untuk loyalitas pelanggan merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Pan Baruna di Kota Batam periode September 2023 – Januari 2024.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian ini memiliki beberapa rumusan masalah yang akan dijabarkan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan?

2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PT Pan Baruna Batam?
3. Apakah saluran distribusi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Pan Baruna Batam?
4. Apakah keragaman produk, kualitas produk, dan saluran distribusi berpengaruh simultan terhadap loyalitas pelanggan PT Pan Baruna Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, berikut adalah beberapa tujuan dari penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan di PT Pan Baruna Batam.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di PT Pan Baruna Batam.
3. Untuk menjelaskan pengaruh saluran distribusi terhadap loyalitas pelanggan di PT Pan Baruna Batam.
4. Untuk menjelaskan pengaruh keragaman produk, kualitas produk, dan saluran distribusi terhadap loyalitas pelanggan simultan di PT Pan Baruna Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitiannya ini diharapkan mampu menyampaikan kontribusinya dalam menambah ilmu dibidang pemasaran terkhususnya untuk Keragaman produk, saluran distribusi dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberi referensi pada Perusahaan untuk dijadikan sumber dalam mempertimbangkan keputusannya terkait peningkatan loyalitas pelanggan.

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

Sebagai penambah ilmu dan referensi bagi universitas serta dapat menganalisis pada variabel yang ada di dalam penelitian ini.

#### **3. Bagi Peneliti**

Penelitiannya ini diharapkan bisa memperluas ilmu yang ditemukan dalam menghadapi apa yang akan terjadi di dunia perusahaan.