

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kondisi ekonomi pada masa globalisasi berkembang ini dapat mempertajam persaingan bisnis di pasar nasional dan pasar internasional. Konsumen pasti ada namun belum tentu mereka membeli. Hal ini diakibatkan karena konsumen semakin teliti untuk membeli produk yang diinginkan. Keadaan seperti ini yang dapat memberikan dorongan kepada setiap perusahaan untuk bekerja lebih profesional supaya perusahaan tetap bisa bertahan dan bersaing terhadap kompetitor lain. Setiap perusahaan wajib memiliki keahlian dalam menarik konsumen dengan memberikan kualitas produk yang baik disertai dengan pelayanan yang berkualitas dan mengutamakan kepuasan konsumen yang nantinya dapat membuat perusahaan tersebut sukses. Selain itu, kualitas produk dan pelayanan sangat lah penting bagi perusahaan dalam memuaskan konsumen karena dapat meningkatkan keuntungan dan keunggulan dalam persaingan dengan perusahaan kompetitor serta memperkuat dan memperpanjang usia perusahaan.

Faktor pertama yang harus diperhatikan adalah kualitas produknya. Produk yang dipilih merupakan produk yang berkualitas terbaik. Hal ini diakibatkan karena konsumen memiliki harapan bahwa pilihan produknya dapat digunakan dalam sehari-hari, maka perusahaan memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas yang dimiliki oleh produk yang dijual. Perusahaan yang menghasilkan kualitas produk yang baik dapat terciptanya suatu kepuasan bagi konsumen tersebut. Pernyataan ini didukung oleh (Anita Mustikasari, 2020:25) Produk

adalah semua yang dapat ditawarkan ke konsumen dengan tujuan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kualitas produk yang dinilai baik dapat membuat citra produk tersebut meningkat sehingga kualitas produk menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam proses produksi.

Setelah faktor kualitas produk kemudian faktor yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor-faktor hal yang paling diutamakan. Konsumen tidak hanya membutuhkan produk yang berkualitas baik, namun mesti diiringi dengan pelayanan yang baik dari perusahaan jika diabaikan dalam waktu yang berjangka panjang maka dapat berdampak buruk terhadap perusahaan tersebut karena konsumen tersebut tentu akan mencari perusahaan yang lainnya untuk melakukan substitusi atau penggantian sehingga mendapatkan perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas terbaik. Apabila hal tersebut terjadi maka pendapatan perusahaan terus mengalami penurunan yang akan menyebabkan kemunduran dari perusahaan tersebut bahkan akan mengalami pailit dalam kondisi yang buruk. Pernyataan ini didukung oleh (Noviyanti, 2019:24) kualitas pelayanan dapat sebagai ukuran untuk mengetahui baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan berdasarkan keinginan konsumen.

Selain kedua faktor yang sudah disebutkan tadi, perusahaan juga harus lebih memperhatikan pada faktor kepuasan konsumen. Kedua faktor tersebut sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat menjadi dasar untuk terjadinya pembelian secara berulang-ulang dan terciptanya loyalitas konsumen serta adanya sebuah rekomendasi dari para pihak yang sudah

merasakan puas terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan sehingga dapat menguntungkan bagi suatu perusahaan tersebut, demikian dengan sebaliknya bila perusahaan tidak memperhatikan dengan serius mengenai kedua faktor tersebut, maka juga akan terjadinya pembicaraan dari para pihak yang mengatajkan hal yang negatif mengenai perusahaan. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan tersebut. Pernyataan ini didukung oleh (Setyo, 2017:3) kepuasan konsumen adalah akibat yang dirasakan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kenyataannya yang telah diterima oleh konsumen. Perasaan yang muncul dapat diketahui setelah membeli barang dan menggunakan produk.

PT Mexindo Mitra Perkasa dikenal sebagai perusahaan yang bergerak di bidang distribusi produk *customer goods*. PT Mexindo Mitra Perkasa beralamat di Komplek Megacipta Sejati, Blk. A No.6-10, Batam Centre. Jenis produk yang didistribusikan oleh PT Mexindo Mitra Perkasa terdiri berbagai jenis susu, jenis makanan dan jenis non makanan. Untuk produk jenis susu yaitu, susu formula dumex seperti dupro 1-2, dugro 3-5, mamex 1-2, mamil 3-4, alphamil, ovaltine dan SGM. Untuk produk jenis makanan yaitu nagos soun, nagos mackarel, J&Y mackarel, TSC mackarel, nagos MSG, nagos sweetener cream, nagos soya milk, nagos steril, teh kepala djenggot, bawang goreng, 1001 bolu, promexx saos tiram, saos cabe dan tomat dua belibis, quaker, yupi dan lain sebagainya. Sedangkan jenis non makanan seperti bahan kue koepoe koepoe, pewarna makanan koepoe koepoe, bumbu masak cap koepoe koepoe, sabun cuci piring mr.lemon, colgate, palmolive, nature key, dan lain sebagainya.

PT. Mexindo Mitra Perkasa memiliki gedung berstatus milik sendiri yang

berfungsi sebagai gudang sekaligus kantor dengan luas 2000 m<sup>2</sup>, dan armada pengantaran barang ke supermarket atau toko sebanyak 5 unit kendaraan lori. PT Mexindo Mitra Perkasa memiliki peran penting sebagai perantara antara pabrik atau vendor dengan supermarket dan sejenisnya agar produk tersebut dapat dipasarkan secara merata dimasyarakat dan dikenal oleh masyarakat luas. Wilayah pemasaran adalah kota Batam, Belakang Padang dan Luar Pulau.

Kualitas produk sangat berpengaruh terhadap penilaian dari konsumen. Apabila produk yang di distribusikan memiliki kualitas yang tidak baik maka akan mempengaruhi keputusan konsumen supaya menghindari produk dan tidak untuk menggunakannya. Kualitas dari produk yang di pasarkan oleh PT. Mexindo Mitra Perkasa tergolong rendah, hal ini disebabkan oleh barang yang dikirim kemasannya rusak, barang yang dikirim sudah sedikit menghitam atau berjamur, atau produk dikirim sudah dekat dengan tanggal expired tiba. Sehingga sering kali terjadi banyaknya komplain dari konsumen ke perusahaan. Banyaknya konsumen komplain menyebabkan penjualan dari PT Mexindo Mitra Perkasa mengalami permasalahan. Penjualan pada PT Mexindo Mitra Perkasa pun tidak stabil bahkan pada tahun 2019 mengalami penurunan . Berikut data penjualan produk dapat ditunjukkan pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1.** Data Penjualan PT Mexindo Mitra Perkasa Tahun 2016-2019

No	Nama Produk	2016 (dus)	2017 (dus)	2018 (dus )	2019 (dus )
1	Jeram Fruity Pudding	10.120	9.880	11.256	10.100
2	Susu Dumex	10.670	10.120	12.301	12.090

**Tabel 1. 2.** Lanjutan

No	Nama Produk	2016 (dus)	2017 (dus)	2018 (dus )	2019 (dus )
3	Nagos Mackarel	7.020	6.794	8.023	7.100
4	Nagos Soya Milk	12.003	11.090	13.890	13.122
5	Nagos Sweetener Cream	12.008	11.097	14.031	13.566
6	Nagos Kembang Tahu	7.090	6.867	7.569	7.100
7	Bridge Bawang Goreng	13.500	11.230	12.950	10.150
8	SGM	12.708	11.997	13.509	12.121
Total		85.119	79.075	80.579	75.199

**Sumber :** PT Mexindo Mitra Perkasa, 2020.

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2. diatas menunjukkan bahwa penjualan pada PT Mexindo Mitra Perkasa pada tahun 2016 total penjualan sebesar 85.119, pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 79.075, pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 80.579 kemudian pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 75.199. Hal ini memperlihatkan bahwa produk yang memiliki kualitas yang baik akan memberikan jumlah penjualan akan terus meningkat dan begitu juga sebaliknya kualitas produk yang buruk akan membuat jumlah penjualan akan menurun.

Untuk mengetahui kualitas produk dari PT Mexindo Mitra Perkasa dapat dilihat dari jumlah produk *reject* atau barang yang dikembalikan oleh konsumen kepada PT Mexindo Mitra Perkasa. Data produk *reject* yang ditampilkan bentuk tabel pada bawah ini.

**Tabel 1.3.** Data Kualitas Produk PT Mexindo Mitra Perkasa

Tahun	Jumlah Produk yang <i>Reject</i> (dus)
2016	20
2017	28
2018	25
2019	30

**Sumber :** PT Mexindo Mitra Perkasa, 2020.

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat menunjukkan bahwa jumlah barang *reject* yang dikembalikan konsumen kepada PT Mexindo Mitra Perkasa yang jumlahnya dapat dinyatakan cukup tinggi. Pada tahun 2016 jumlah barang *reject* terhadap kualitas produk sebesar 20 dus, pada tahun 2017 jumlah barang *reject* terhadap kualitas produk sebesar 28 dus, pada tahun 2018 jumlah barang *reject* terhadap kualitas produk sebesar 25 dus kemudian pada tahun 2019 jumlah barang *reject* terhadap kualitas produk sebesar 30 dus. Data ini menunjukkan bahwa kualitas produk menurun karena adanya kenaikan jumlah barang *reject*. Terlihat pada tahun 2019 jumlah barang *reject* semakin bertambah.

Kualitas pelayanan pada PT. Mexindo Mitra Perkasa dapat dinyatakan cukup rendah hal ini dikarenakan banyaknya komplain dari konsumen kepada perusahaan seperti permasalahan dalam keterlambatan pengantaran barang sehingga konsumen terpaksa harus menunggu, sering kali juga terjadi dalam keterlambatan dalam informasi stock sehingga konsumen sering sekali merasa kecewa karena konsumen sering kali sudah order tetapi barangnya tidak ada dan konsumen harus menunggu barang itu datang lagi, sering juga terjadi salah antar barang sehingga banyaknya komplain dari konsumen karena barang

dikirim tidak sesuai apa yang diminta oleh konsumen tersebut. Berikut data kualitas pelayanan akan ditunjukkan pada tabel 1.4.

**Tabel 1.4.** Data Kualitas Pelayanan PT Mexindo Mitra Perkasa

Tahun	Jumlah Komplain				Total
	Produk	Pengantaran	Info Stock	Salah antar produk	
2016	25	32	22	28	107
2017	16	24	10	35	85
2018	26	22	24	38	110
2019	30	26	28	40	124

**Sumber:** PT. Mexindo Mitra Perkasa, 2020.

Berdasarkan tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa ada empat kategori komplain yang dilakukan konsumen yaitu komplain mengenai produk, pengantaran, informasi stock dan kesalahan dalam pengantaran produk. Pada tahun 2016 komplain untuk produk sebanyak 25 kasus, pengantaran sebanyak 32 kasus, informasi stock 22 kasus dan salah antar produk 28 kasus sehingga total komplain pada tahun 2016 sebanyak 107 kasus. Kemudian pada tahun 2017 komplain untuk produk sebanyak 16 kasus, pengantaran sebanyak 24 kasus, informasi stock sebanyak 10 kasus dan salah antar produk sebanyak 35 kasus sehingga total komplain 85 kasus artinya pada tahun 2017 kasus komplain mengalami penurunan komplain dikarenakan pihak perusahaan melakukan pembenahan sehingga pada tahun 2017 mengalami penurunan komplain yang merupakan hal yang baik bagi perusahaan. Pada tahun 2018 kembali meningkat jumlah kasus komplain dari konsumen dengan komplain untuk produk sebanyak 26 kasus, pengantaran sebanyak 22 kasus, informasi

stock sebanyak 24 kasus dan salah antar produk sebanyak 38 kasus sehingga totalnya menjadi 110 kasus. Kemudian pada tahun 2019 kembali mengalami peningkatan dengan komplain untuk produk sebanyak 30 kasus, pengantaran sebanyak 26 kasus, informasi stock sebanyak 28 kasus dan salah antar barang sebanyak 40 kasus sehingga totalnya menjadi 124 kasus. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Puas dan tidak puasnya konsumen tergantung dari kualitas pelayanan yang telah dihasilkan oleh suatu perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang semakin membaik dapat membuat jumlah komplain konsumen semakin sedikit dan begitu juga sebaliknya, semakin buruknya kualitas pelayanan yang diberikan maka jumlah komplain konsumen semakin banyak dan bahkan konsumen bisa berpindah kompetitor ke tempat lain.

Akibat dari rendahnya kualitas produk dari PT. Mexindo Mitra Perkasa dan kurangnya pelayanan yang di berikan oleh PT. Mexindo Mitra Perkasa dapat mengakibatkan menurunnya kepuasan konsumen yang dapat menyebabkan konsumen tersebut pindah ke kompetitor lain yang memiliki produk sejenis untuk memenuhi kebutuhannya bahkan melakukan saran terhadap calon konsumen yang akan menjadi kosumen dari perusahaan agar tidak melakukan transaksi pada perusahaan sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi PT. Mexindo Mitra Perkasa. Pernyataan ini didukung oleh jurnal “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus *Food Court UNY*)” menyatakan bahwa H0 ditolak atau H3 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel

Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) dan H1 dan H2 diterima dikarena nilai Sig. <0.05 yaitu 0.043 dan 0.00. H1 diterima artinya yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Produk (X1) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) sedangkan H2 diterima dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) (Anita Mustikasari, 2020:30-31).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Mexindo Mitra Perkasa”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dijabarkan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk secara umum belum cukup baik yang terlihat dari produk yang di reject konsumen.
2. Kualitas pelayanan belum cukup baik yang terlihat dari jumlah komplainan dari konsumen.
3. Ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang tersedia.

## 1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki pembatasan masalah yang telah dibatas oleh penulis sebagai berikut :

1. Variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan *kepuasan konsumen* (Y).
2. Objek dalam penelitian adalah konsumen dari PT Mexindo Mitra Perkasa.

## 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap *kepuasan konsumen* pada PT Mexindo Mitra Perkasa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *kepuasan konsumen* pada PT Mexindo Mitra Perkasa ?

3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap *kepuasan konsumen* pada PT Mexindo Mitra Perkasa ?

### **1.5. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan penjelasan yang terdapat di latar belakang, maka penulisan ini memiliki tujuan yang dapat diketahui dibawah ini :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Mexindo Mitra Perkasa.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Mexindo Mitra Perkasa.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Mexindo Mitra Perkasa.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Agar dapat mendukung teori yang telah didapat oleh penulis dan memberi dukungan pada variabel yang telah diteliti sebelumnya serta diharapkan meningkatkan wawasan dan pengetahuan untuk dunia pendidikan.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Perusahaan, menjadi bahan evaluasi untuk manajemen perusahaan agar meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga tidak

ketinggalan oleh kompetitor lain sehingga konsumen menjadi lebih senang dan menjual produk yang berkualitas sehingga konsumen tidak kecewa.

2. Bagi Universitas, sebagai bahan referensi dan panduan untuk mahasiswa Universitas Putera Batam.
3. Bagi Masyarakat, sebagai menambah informasi dan masukkan bagi masyarakat yang punya permasalahan yang sama.
4. Bagi Penulis, sebagai penambahan pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan teori kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik.
5. Bagi Peneliti Selanjutnya, untuk menambah wawasan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.