

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Hal ini membuat setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja perusahaan supaya dapat bersaing di pasar salah satunya pada perusahaan manufaktur. Menurut (Stevenson & Chuong, 2014: 35), proses *manufacturing* merupakan proses untuk mengubah produk dari bahan baku menjadi bahan jadi. Cara yang paling utama pada suatu perusahaan untuk mampu bersaing adalah memberikan produk dan jasa yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah dimana konsumen merasa apa yang diterima baik produk maupun jasa lebih baik dari harapannya. Suatu perusahaan akan berhasil jika perusahaan tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan secara penuh. Suatu perusahaan wajib meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk dan meningkatkan keragaman produk agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara maksimal (Arsyanti & Astuti, 2016). Oleh karena itu kualitas produk dan keragaman produk harus diperhatikan secara terus-menerus agar dapat memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas produk.

Kualitas produk adalah karakteristik sebuah barang atau jasa yang dapat melaksanakan fungsinya, juga memiliki daya tahan dan kondisi fisik yang baik sesuai dengan permintaan pelanggan. Produk merupakan hal penting bagi

perusahaan karena perusahaan membutuhkan produk untuk melakukan sesuatu untuk usahanya. Pelanggan akan membeli produk jika kriteria produk tersebut memenuhi standar yang diinginkan, karena itu diusahakan produk tersebut harus seiring dengan kebutuhan pelanggan agar pemasaran atau penjualan produk sukses dan berhasil. Sehingga produk seharusnya dibuat dan disesuaikan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan (Hayati & Sekartaji, 2015: 50). Pelanggan akan membeli ulang secara rutin terhadap produk tersebut jika pelanggan telah mencapai kepuasannya terhadap produk yang digunakan atau dikonsumsi. Selain kualitas produk, keragaman produk juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Keragaman produk adalah kumpulan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan atau pelanggan itu sendiri yang memiliki permintaan khusus terhadap produk yang mereka inginkan baik dalam fungsi maupun design. Bagi setiap perusahaan, salah satu hal yang sangat penting untuk meningkatkan persaingan adalah keragaman produk. Dengan menawarkan berbagai macam produk dan barang kepada pembeli (Hadita, 2018: 367). Sehingga keragaman produk menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Terdapat banyak perusahaan yang berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan keragaman produk yang dimiliki.

Salah satu dari perusahaan yang bergerak di dibidang manufaktur adalah PT LKD *Multi Industri*. PT LKD *Multi Industri* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur dalam memproduksi produk dan pengiriman produk berupa alat kesehatan (*medical devices*). Kebijakan mutu dari PT

LKD *Multi Industri* berdasarkan pada EN ISO 13485:2016. Manajemen PT LKD *Multi Industri* berjanji bahwa menyediakan produk yang bermutu tinggi dan bervariasi kepada pelanggan kami dengan perbaikan secara terus-menerus serta mempertahankan standar mutu produk, berinovasi dan memenuhi kepuasan pelanggan adalah prioritas perusahaan. Dan masalah yang cenderung dihadapi manajemen adalah tingkat kepuasan pelanggan yang terbilang masih kurang.

Permasalahan yang dihadapi oleh PT LKD *Multi Industri* cenderung mengenai kualitas produk yang kurang baik dan hal tersebut tentunya juga berdampak kurang baik terhadap citra perusahaan. Penilaian kualitas produk yang kurang baik tersebut dapat dinilai dari “Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan” pada PT LKD *Multi Industri* mulai bulan Maret 2020 sampai Agustus 2020.

**Tabel 1.1** Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan

<b>(Periode Maret 2020 – Agustus 2020)</b>					
Bulan	Jumlah Komplain Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Persentase (%)	Jumlah Orderan	Persentase (%)
Maret 2020	7	120	6%	738.000	74%
April 2020	5	120	4%	716.000	72%
Mei 2020	6	120	5%	829.500	83%
Juni 2020	12	120	10%	762.500	76%
Juli 2020	10	120	8%	636.500	64%
Agustus 2020	9	120	8%	652.000	65%

**Sumber:** PT LKD *Multi Industri*

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat semakin tinggi tingkat komplain dari pelanggan akan menyebabkan penurunan dalam jumlah orderan di bulan berikutnya pada PT LKD *Multi* Industri. Hal ini menunjukkan bahwa PT LKD *Multi* Industri masih mengalami permasalahan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Dari bulan Maret 2020 sampai Juni 2020 terjadinya jumlah komplain dan jumlah orderan yang relatif setara sedangkan pada bulan Juni 2020 menuju ke bulan Agustus 2020 terjadinya jumlah komplain yang meningkat secara drastis. Hal tersebut berdampak negatif terhadap jumlah orderan dimana dari 5 komplain dengan jumlah orderan 829,500 menjadi 12 komplain dengan jumlah orderan 636,500 yang menyebabkan penurunan yang cukup tajam. Hal ini harus di perbaiki dan dipertimbangkan oleh perusahaan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan. Dengan terjadinya kasus-kasus tersebut maka PT *LKD Multi* Industri menerima *customer complaint* melalui email maupun tatap muka dan juga diminta untuk membuat *corrective action* supaya tidak terjadi kasus tersebut lagi serta PT *LKD Multi* Industri wajib untuk menggantikan produk yang dikomplain pelanggan baik kasus salah pengiriman produk maupun masalah kualitas produk. Kasus-kasus tersebut sangat mempengaruhi kualitas produk pada PT *LKD Multi Industri* dan akan mengakibatkan kepuasan pelanggan menurun dan akhirnya mengakibatkan kerugian pada perusahaan.

Permasalahan lain yang di hadapi oleh PT *LKD Multi* Industri adalah produk perusahaan yang kurang beragam sehingga sering terjadi permintaan produk dari konsumen yang tidak dapat terpenuhi. Hal tersebut dapat dilihat dari

inquiry pelanggan via email yang cukup sering tidak dapat terpenuhi dari bulan Maret 2020 sampai Agustus 2020.

**Tabel 1. 2** Data *Inquiry* pada PT LKD *Multi Industri*

Bulan	Jumlah permintaan	Jumlah Permintaan yang diterima	Persentase (%)	Jumlah Permintaan yang ditolak	Persentase (%)
Maret 2020	4	2	50%	2	50%
April 2020	6	2	33%	4	67%
Mei 2020	3	0	0%	3	100%
Juni 2020	4	1	25%	3	75%
Juli 2020	7	5	71%	2	29%
Agustus 2020	2	1	50%	1	50%

**Sumber:** PT LKD *Multi Industri*

Berdasarkan tabel 1.2, dapat dilihat bahwa jumlah permintaan pelanggan tidak semuanya dapat di terima PT LKD *Multi Industri*, dimana penolakan didasarkan keragaman produk perusahaan yang masih kurang dari keinginan pelanggan. Kasus tersebut dapat membuat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan menurun dan mengakibatkan menurunnya pendapatan perusahaan.

Produk yang diproduksi oleh PT LKD *Multi Industri* merupakan alat kesehatan yang digunakan di rumah sakit, seperti *set* Infus dan transfusi darah. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis berminat untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT LKD *Multi Industri* Di Kota Batam”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Menurunnya jumlah orderan dari pelanggan disebabkan oleh kualitas produk yang kurang baik.
2. Komplain pelanggan yang terbilang cukup tinggi hal ini menyebabkan jumlah orderan menurun.
3. Kepuasan pelanggan yang menurun dikarenakan produk yang diinginkan tidak tersedia.

## 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas sehingga peneliti melakukan pembatasan masalah sebagai berikut.

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan PT LKD *Multi Industri*.
2. PT LKD *Multi Industri* sebagai objek penelitian.
3. Kualitas produk dan keragaman produk sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

## 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD *Multi Industri* di kota Batam?
2. Bagaimana pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD *Multi Industri* di kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan keragaman produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD *Multi Industri* di kota Batam?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD *Multi Industri* di kota Batam.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD *Multi Industri* di kota Batam.
3. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas produk dan keragaman produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD *Multi Industri* di kota Batam.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan di bidang pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas produk dan keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam menghadapi dan mengatasi permasalahan kepuasan yang terjadi di perusahaan.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti,

Sebagai menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam menghadapi skripsi dan dunia kerja, serta dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh selama melatih kemampuan berpikir secara sistematis.

2. Bagi Universitas Putera Batam,

Sebagai menambah khasanah dan memperkaya penelitian ilmiah di Universitas Putera Batam, khususnya di Program Studi Manajemen.

3. Bagi Perusahaan,

Sebagai sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi PT LKD *Multi Industri* untuk lebih meningkatkan kualitas produk dan keragaman produk dimasa yang akan datang dalam hal mempertahankan kepuasan pelanggan PT LKD *Multi Industri*.

4. Bagi peneliti lanjutan,

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang lain.