

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era perkembangan bisnis saat ini persaingan di dunia industri semakin meningkat, perusahaan industri berkembang sangat pesat dengan persaingan yang sangat kompetitif. Perusahaan industri dituntut untuk menciptakan atau menghasilkan suatu produk unggulan yang berkualitas untuk kebutuhan konsumen. Produk unggulan yang berkualitas akan membuat semakin banyak konsumen yang datang untuk membeli produk tersebut. Hannah dan Karp (1991) menyebutkan bahwa perusahaan harus mampu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar terciptanya kepuasan konsumen terhadap pelayanan maupun produk yang dihasilkan.

Salah satu industri terbanyak di Indonesia yaitu industri *meubel*. Beberapa daerah di Indonesia industri *meubel* masih menjadi sumber mata pencaharian utama bagi masyarakat. Persaingan pentas perdagangan dunia, industri *meubel* Indonesia masih memiliki citra yang sangat bagus dikarenakan produk yang dihasilkan maupun bahan baku kayu yang berkualitas sehingga *meubel* Indonesia cukup terkenal diperdagangan *furniture* dunia (Arif, 2014).

Industri *meubel* merupakan salah satu industri di Indonesia yang terus mengalami peningkatan. Saat ini *meubel* telah menjadi bahan kebutuhan yang wajib digunakan untuk memberikan desain *interior* bagi sebuah bangunan ataupun penunjang yang lainnya, sehingga dapat memberikan kenyamanan serta berguna dalam berbagai aktivitas. Industri *meubel* merupakan industri

yang mengolah bahan baku kayu menjadi suatu produk yang membunyai nilai tambah dan manfaat yang lebih tinggi. Industri *meubel* juga salah satu komoditi ekspor yang cukup penting sebagai penghasil devisa di Indonesia dikarenakan *furniture* atau *meubel* di Indonesia masih memiliki citra yang bagus dalam perdagangan dunia.

Meubel merupakan perlengkapan rumah yang mencakup semua barang dalam rumah seperti lemari, meja, kursi, dan dipan. Pada zaman dahulu *meubel* relatif terbuat dari bebatuan, seiring dengan perkembangan zaman *meubel* berkembang dan di buat dari kayu salah satunya yaitu kayu jati. Kualitas produk sangatlah penting bagi produsen *meubel* kayu jati, hal ini di karenakan kualitas produk menjadi salah satu kepuasan konsumen sehingga tidak mengakibatkan konsumen kecewa dan berpindah ke produsen lain. *Kotler & Keller* (2017:196) dalam bukunya menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Penelitian mengenai kualitas produk telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan menunjukkan hasil yang tidak konsisten sehingga ditemukan *research gap*. Salah satunya adalah penelitian Afnina dan Yulia (2018) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karena Kualitas merupakan suatu hal yang penting dimanamenjadi salah satu faktor keunggulan yang kompetitif. Ketika kualitas produk baik dan berkualitas hal itu dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan dalam membeli produk tersebut. Sedangkan dalam penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian Haris (2018) menyebutkan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Bahan baku *meubel* yaitu kayu jati lama kelamaan akan semakin sulit dicari karena setiap tahunnya mengalami pengurangan akibat ditebang, sedangkan proses pertumbuhan kayu jati untuk bisa di panen memerlukan waktu bertahun-tahun sehingga menyebabkan harga kayu jati menjadi tinggi dan berdampak pada penurunan daya beli konsumen dan permintaan terhadap kayu jati akan menurun. Bahkan hanya sebagian konsumen saja yang berani menggunakan atau membeli kayu jati jenis A3 (OGD) dikarenakan jenis kayu jati ini paling bagus sehingga harganya mahal. Dalam hal ini *price* atau harga juga bisa mempengaruhi konsumen untuk membeli suatu barang atau produk. Harga merupakan salah satu pertimbangan yang penting bagi konsumen untuk membeli produk pada suatu perusahaan (Effendi, 2015).

Penelitian mengenai harga telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan menunjukkan hasil yang tidak konsisten sehingga ditemukan *research gap*. Salah satunya adalah penelitian Sugianto dan Sugiono (2013), bahwa harga berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Harga sering kali disebut sebagai indikator nilai, jika harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang diterima atas suatu barang atau jasa. Pada tingkat harga tertentu bila manfaat yang dirasakan konsumen, maka nilai kepuasan akan meningkat pula. Sedangkan dalam penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda.

Penelitian Rivai, Suneni dan Ika (2019) menyebutkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Di Indonesia, sentra industri *meubel* khususnya di daerah Jawa Tengah memiliki keunikan yaitu sulit untuk ditiru oleh daerah lain bahkan negara lain. Daerah Jawa Tengah memiliki keunikan dalam pengolahan produk *meubel* dibandingkan dengan daerah lain maupun negara lain (Anonymous, 2010). Desa Manggung merupakan salah satu pengrajin *meubel* yang cukup dikenal di kawasan kabupaten Boyolali dengan keunikan *meubel* yang dihasilkan. Hal tersebut merupakan potensi yang besar untuk terus dikembangkan, sehingga kontribusi terhadap perekonomian masyarakat dalam daerah ini bisa semakin signifikan. Selain dengan membuat kualitas produk yang baik dan harga yang relatif terjangkau banyak cara yang bisa dicapai perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen salah satunya *service quality* atau kualitas pelayanan, dengan pelayanan yang baik kepada konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap perusahaan (Sarino, 2010).

Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan memberikan keuntungan lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas rendah artinya konsumen akan membeli suatu barang dengan harga yang masuk akal atau terjangkau dengan kualitas serta pelayanan yang baik.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan menunjukkan hasil yang tidak konsisten sehingga ditemukan *research gap*. Salah satunya adalah penelitian Panjaitan dan Yuliaty (2016)

yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan tersebut bisa mendapatkan penilaian positif dan kesan yang baik di hati pelanggan. Pelanggan pun biasanya lebih cenderung melihat kesan pertama dari kualitas pelayanan apakah baik atau sebaliknya. Sedangkan dalam penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian Maimunah (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis memilih sebuah penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sentra Industri *Meubel* Di Desa Manggung Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian ini dimaksudkan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
2. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pengrajin *meubel*, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang paling tepat guna memuaskan kebutuhan konsumen sehingga berdampak pada peningkatan penjualan.
2. Bagi penulis, dapat menambah wawasan tentang kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan pada industri *meubel* dikawasan Boyolali.
3. Bagi peneliti mendatang, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi atau sebagai bahan pembanding terkait dengan penelitian yang berhubungan dengan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun secara sistematis dan runtut sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian mengenai landasan teori, tinjauan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan kronologi analisis data, hasil analisis data, serta pembahasan atas hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran berdasarkan temuan-temuan yang di dapat dari hasil analisis.