

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian dewasa ini telah menunjukkan adanya perubahan-perubahan yang sangat mendasar, dimana pertumbuhan ekonomi yang mengalami perubahan secara cepat sebagai akibat dari timbulnya persaingan yang ketat dan kompetitif dari dunia usaha. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan industri jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya.

Dalam menumbuhkan pertumbuhan ekonomi masyarakat, perusahaan perorangan memiliki kontribusi yang penting khususnya di negara berkembang seperti di Indonesia saat ini, dampaknya akan terlihat karena dapat menggerakkan roda perekonomian daerah dan dapat mengurangi pengangguran terutama di usia yang masih produktif yang banyak dijumpai di kota maupun daerah – daerah yang ada di Indonesia.

Salah satu persoalan yang cukup penting dalam dunia usaha adalah bagaimana aspek pemasaran yang baik sehingga dapat mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan. Aspek pemasaran tersebut yaitu cara produk atau jasa dapat terjual dengan harga yang terjangkau sampai pada pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.

Faktor kesuksesan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumennya. Pelanggan yang puas sangat dibutuhkan oleh perusahaan.

Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya disertai dengan kualitas produk yang diberikan dengan harga yang terjangkau. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari konsumen, sebagai orang yang melayani atau juga disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan rasa puas seorang konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Memberikan fasilitas kepada konsumen untuk mempermudah konsumen apabila membutuhkan dengan segera. Demikian halnya dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.

Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tidak terlepas dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mandiri Jaya. Selain kualitas produk yang disajikan berkualitas baik, kualitas pelayanan yang rendah akan memberikan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang membeli di tempat tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang akan kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Mandiri Jaya adalah perusahaan yang bergerak di bidang *packaging* atau *box*, dimana perusahaan membuat kardus dari yang sebelumnya lembaran besar menjadi kardus yang siap digunakan. Kardusnya pun bisa disablon sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen Mandiri Jaya biasanya dari pabrik

furniture yang hasil produknya dikirim ke luar negeri, perusahaan makanan kecil yang masih *home industry*, toko roti, pupuk, gula jawa, dan masih banyak lagi.

Apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan itu baik, maka hal itu akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen Karena beranggapan sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen itu sendiri berhubungan sangat erat dengan keuntungan yang akan didapat oleh pihak perusahaan, karena dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang memenuhi preferensi konsumen maka akan mengikat konsumen sehingga perusahaan tersebut tertanam dalam benak konsumen, hal ini tentunya akan menguntungkan bagi pihak perusahaan karena konsumen dapat melakukan promosi secara tidak langsung kepada teman, keluarga ataupun kepada orang lain untuk mengkonsumsi produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Mengingat persaingan pembuatan box dari karton yang terus meningkat dari tahun ke tahunnya, maka pihak mandiri jaya harus meningkatkan kinerja usahanya untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen atau calon konsumen lainnya agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, dan setiap perusahaan harus menetapkan harga secara tepat.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MANDIRI JAYA DI KOTA SALATIGA”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

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

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang berhubungan dengan masalah yang ada sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini, yaitu adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan terkait dengan penelitian dan seluk beluk tentang kegiatan ekonomi di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan kepuasan konsumen. Di sisi lain, penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pihak – pihak yang berkepentingan.

2. Manfaat Praktis

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Mandiri Jaya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan sebagai bahan acuan pada penelitian yang akan mendatang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran kepada penulis ataupun pembaca agar sesuai dengan pokok penelitian. Sistematika penelitian berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian penelitian ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian dan selanjut disusun perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi mengenai landasan teori yang melandasi penelitian, hasil hasil penelitian yang terdahulu, model penelitian, serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, sumber data, definisi variable, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil pengujian data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca.