

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan zaman menuntut perusahaan dalam mengembangkan segala proses bisnis yang dilakukannya. Adanya ide dan gagasan baru yang terus ditingkatkan dan diterapkan dalam dunia bisnis saat ini banyak merubah segala aspek, aspek bisnis yang saat ini terus berkembang adalah proses pemasaran. Serempak dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini membuat adanya ide dan gagasan baru membuat konsep pemasaran turut berkembang. Dalam dunia bisnis pada umumnya selalu menginginkan keuntungan yang banyak agar bisnisnya dapat terus berjalan, namun tujuan tersebut tentunya tidak bisa terlepas dari sebuah proses pemasaran yang mana proses pemasaran tersebut harus dipikirkan secara matang dan strategis agar mendapat konsumen yang loyal dan potensial. Karena konsumen yang loyal akan sangat mempengaruhi kelangsungan bisnis yang kita jalani. Konsumen yang potensial akan memilih dengan cermat produk yang akan mereka pilih sehingga pemasaran yang tepat akan membuat konsumen potensial lebih memilih untuk menggunakan produk yang menurut mereka berkualitas dan akan memberikan kepercayaan pada produk tersebut dalam jangka yang panjang. Proses pemasaran pada zaman sekarang tidak hanya difokuskan pada bagaimana pengenalan produk kepada konsumen tetapi juga tentang bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk dan service yang kita berikan.¹

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin intens membuat perusahaan harus terus mengikuti perkembangan agar tidak tergerus oleh zaman dan perusahaan lain. Perusahaan sebaiknya konsisten mengawasi keperluan dan keinginan pelanggan saat ini dan memenuhi harapan pelanggan yang terus meningkat. Adanya inovasi dan gagasan baru harus selalu dikembangkan agar pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain yang memberikan penawaran berbagai keunggulan. Kualitas

¹ Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo”, JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi) Volume 1 No. 1, (2015), 49-50

pelayanan yang baik dan kualitas produk adalah berbagai hal yang harus diperhatikan karena para pelanggan sekarang semakin berhati-hati dalam memilih produk yang akan mereka gunakan.²

Pembelian berulang, perekomendasi kepada orang-orang terhadap suatu produk, dan ekspresi juga respon yang baik terhadap suatu produk adalah salah satu bentuk dan bukti seorang pelanggan atau konsumen merasa puas terhadap suatu produk. Kepuasan pelanggan terbentuk jika perusahaan atau produsen memberikan pelayanan jasa yang unggul dan kualitas produk yang superior yang tidak ditawarkan oleh pesaing-pesaing perusahaan. Sehingga pelanggan mempunyai suatu rasa kepuasan tersendiri setelah menggunakan produk tersebut.

Penilaian konsumen mengenai kualitas jasa dan produk yang didapatkannya, dan persepsi yang didasarkan dari harapan dalam pikiran seorang pelanggan setelah menggunakan suatu produk adalah awal dari kepuasan pelanggan. Persepsi dan harapan tersebut muncul bersamaan dengan pengalaman ketika memanfaatkan produk dan jasa yang sudah dirasakan sebelumnya, dan juga berita-berita yang mereka dengar dari konsumen lain yang merasakan hal yang sama setelah menggunakan produk tersebut. Penilaian tersebut akan menentukan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan mengenai sebuah produk. Pelanggan akan merasa puas apabila segala harapan yang diinginkan bisa mereka dapatkan dari produk tersebut.³

Persaingan yang semakin sulit dan perusahaan pesaing yang semakin banyak sekarang ini membuat perusahaan harus dituntut untuk memberikan terobosan produk dan pelayanan jasa dengan kualitas dan nilai yang tinggi, sehingga mempunyai suatu perbedaan dan keunggulan daripada produk dari para pesaing. Kualitas menjadi pertimbangan utama para konsumen ketika menentukan dan membeli sebuah produk. Menurut T. Hani Handoko Kualitas ditentukan berdasarkan dari beberapa fungsi dan kegunaannya. Termasuk didalamnya daya tahan dan keawetan sebuah produk, independensi dan tidak adanya

² Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus, Ubud Gianyar” e-Jurnal Manajemen Unud 4, No. 8, (2015), 2318

³ Afnina dan Yulia Hastuti, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan”, Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis 9, No 1, (2018), 21

ketergantungan dari komponen penunjang lain, kenyamanan, warna bentuk dan bungkus yang menarik. Dengan kualitas tinggi dan dipercaya maka sebuah produk mampu mempengaruhi pelanggan dan akan tertanam di dalam pikiran konsumen, hal ini dikarenakan konsumen akan rela mengeluarkan biaya guna mendapatkan produk yang mereka anggap memiliki kualitas baik dan terjamin.⁴

Kualitas merupakan keseluruhan dari sifat dan ciri suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuan yang diharapkan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.⁵ Perusahaan yang dapat memberikan kualitas dan memenuhi harapan dari pelanggan akan menciptakan hubungan baik dengan pelanggan. Kualitas yang baik dapat terpenuhi jika perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan terhadap sebuah produk atau bahkan mampu melebihi ekspektasi pelanggan. Hubungan baik yang sudah terjalin lama akan memudahkan perusahaan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen yang nantinya konsumen akan terus merasa senang dan loyal terhadap perusahaan. Sikap ini menjadi hal yang menguntungkan dan berdampak positif untuk perusahaan.⁶

Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik dapat memunculkan rasa senang, puas dan terpercaya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal penting yang harus selalu diperhatikan oleh produsen. Kepuasan pelanggan adalah tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dan mengarah pada pembelian berulang atau loyalitas yang berkelanjutan. Kualitas kinerja produsen dan agen sangat mempengaruhi dan menjadi salah satu faktor utama penunjang kepuasan konsumen.⁷

⁴ Zainal Abidin Umar, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk Elektronik Pada Toko Sinar Mutiara Gorontalo” , Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen 07 No. 02 , (2016) , 14-15

⁵ Philip Kotler dan Kevin L Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas Jilid 1, Dialih Bahasakan Oleh : Bob Sabran*, (Jakarta : Eirlangga, 2009) 143.

⁶ Dita Putri Anggraeni dkk, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan(Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan”), Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 37 No. 1, (2016), 172.

⁷ Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam

Di Indonesia persaingan terus meningkat pada setiap tahunnya, hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya perusahaan yang berusaha memperluas pangsa pasar untuk mendapatkan konsumen baru. Dengan adanya fenomena seperti itu, perusahaan harus dituntut untuk memenangkan persaingan dan menciptakan keunggulan produk yang baik agar tidak tertinggal oleh perusahaan lain. Ketika sebuah perusahaan tidak bisa menciptakan keunggulan pada sebuah produk kemungkinan konsumen akan memilih perusahaan lain yang menyediakan keunggulan produk yang berbeda dari sebelumnya dan para konsumen butuhkan.

Semakin banyak pilihan dan alternatif produk yang ditawarkan produsen di pangsa pasar adalah sebuah akibat dari ketatnya persaingan usaha saat ini. Semakin banyaknya persaingan pada perusahaan mengakibatkan banyaknya pilihan dan alternatif produk yang akan menjadi pilihan mereka dan ditawarkan kepada konsumen. Keunggulan sebuah produk terletak pada kualitas tinggi yang menjadi kunci dalam sebuah persaingan, dan baiknya kualitas suatu produk mempengaruhi kepuasan dalam diri pelanggan. Meningkatnya produsen yang berpartisipasi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, dan persaingan yang semakin ketat membuat setiap pengusaha menjadikan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Dengan cara ini, perusahaan ingin konsumen yang dimilikinya bersikap loyal pada merek yang diproduksinya.⁸

Persaingan yang semakin ketat inilah yang harus selalu diamati oleh para pelaku usaha agar dapat terus bersaing dan terus memberikan kepuasan pada pelanggan. Sama halnya yang dilakukan oleh Toko Muria Elektronik Kayen yang terus mengikuti perkembangan zaman dan mengevaluasi kekurangan dan potensi yang dimiliki agar selalu bisa memberikan kepuasan dan kenyamanan untuk para pelanggan.

Goreng Pak Ndut Solo), JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi) 1 No. 1,(2015), 50.

⁸ Analia Lumban Gaol dkk, “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen, (Survei pada Mahasiswa SI Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 38 No. 1, (2016), 126.

Toko Muria Elektronik adalah gerai retail elektronik yang menyediakan segala macam barang dan perlengkapan elektronik yang membantu kehidupan sehari-hari masyarakat, semakin bertambahnya kebutuhan manusia dan semakin bertambahnya tingkat ketergantungan manusia pada alat elektronik membuat toko muria elektronik menyediakan berbagai alat dan perlengkapan elektronik. Toko Muria Elektronik ini beralamat di pasar kayen kios nomor 21-23. Lokasi yang ramai dan padat akan kegiatan jual beli dan pesaing lain ini membuat Toko Muria elektronik harus memikirkan strategi bersaing yang tepat dan pas.⁹

Melihat dari banyaknya potensi penjualan alat elektronik tersebut tidak menutup kemungkinan akan timbul para pesaing yang juga melihat peluang tersebut, dan secara tidak langsung akan mempengaruhi persaingan yang akan semakin ketat untuk merebut hati para konsumen. Begitupun Toko Muria elektronik juga memandang perlunya memperhatikan dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat dan pas dalam menghadapi persaingan bisnis di dunia perlektronikan. Salah satu strategi pemasaran adalah dengan memberikan kepuasan pada produk yang tersedia dan kualitas pelayanan yang berkesan untuk konsumen agar konsumen senantiasa menjadikan toko muria elektronik sebagai tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan menjadikan konsumen puas terhadap produk dan pelayanan kita sehingga konsumen menjadi loyal dengan bisnis kita.

Penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebelumnya pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Pada penelitian yang dilakukan oleh Afnina dan Yulia Hastuti pada tahun 2018 dalam penelitiannya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aneka Jaya Furniture dan Amaliya Lomban Gaol dkk pada tahun 2016 dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen pada mahasiswa Universitas Brawijaya yang menggunakan smarthphone Samsung menyatakan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh yang

⁹ Wawancara dengan Bapak Mulyadi pemilik Toko Muria Elektronik Kayen pada tanggal 29 Agustus 2020.

signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹⁰ Keduapenelitian tersebut juga didukung dengan adanya hasil penelitian dari Ditta Putri Angraeni dkk pada tahun 2016 dengan judul penelitian pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan survei pada pelanggan nasi rawon di Rumah Makan Sakinah Pasuruan.¹¹ Berbanding terbalik dengan tiga peneliti diatas hasil penelitian yang dilakukan oleh Yesenia pada tahun 2014 dengan judul pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan konsumen terhadap konsumen KFC cabang Tangerang Selatan yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif tetapi kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KFC cabang Tangerang selatan.¹²

Sedangkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Januar Effendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliaty pada tahun 2016 yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif pada pelanggan JNE cabang Bandung.¹³ Penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh NI Made Sulistyawati dan Ni Ketut Suminari pada tahun 2017 yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar Bali menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud

¹⁰Afina dan Yulia Hastuti, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan”, Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis 9, No 1, (2018),28.

¹¹ Analia Lumban Gaol dkk, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen, (Survei pada Mahasiswa SI Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 38 No. 1, (2016), 130.

¹²Yesenia, pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan konsumen terhadap konsumen KFC cabang Tangerang Selatan, Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi 1 No. 1 (2014), 38.

¹³Januar Efendi Panjaitan ,dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11, No. 2, (2016), 227.

Gianyar.¹⁴ Kedua penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhita Tresiya dkk pada tahun 2018 yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada GOJEK cabang Kediiri menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada GOJEK cabang Kediri.¹⁵

Berdasarkan paparan tersebut menginisiasi penulis untuk melaksanakan penelitian yang berhubungan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Muria Elektronik Kayen**”.

B. Rumusan Masalah

Melalui deskripsi yang sudah diuraikan, rumusan masalah yang dirancang dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Muria Elektronik Kayen?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Muria Elektronik Kayen?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Muria Elektronik Kayen?

C. Tujuan Penelitian

Secara keseluruhan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Muria Elektronik Kayen.
2. Menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Muria Elektronik Kayen.
3. Menguji apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Muria Elektronik Kayen.

¹⁴Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus, Ubud Gianyar*” e-Jurnal Manajemen Unud 4, No. 8, (2015), 2325.

¹⁵Dhita Tresiya dkk, “*pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada GOJEK cabang Kediri*” Jurnal Administrasi Bisnis 37, No 1,(2018), 42.

D. Manfaat Penelitian

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini memiliki nilai manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi akademis

1. Dapat digunakan sebagai bahan kajian akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa lain dalam mengembangkan penelitian yang memiliki tema yang sama dengan penelitian ini.
2. Dapat memberikan daya pacu bagi pembaca dalam melakukan kajian ilmiah dan pelaporannya dengan lebih baik.

b. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambahkan dan memperbanyak pemahaman dan ilmu pengetahuan dalam menerapkan ilmu strategi pemasaran, dan belajar perihal implementasi teori yang telah penulis dapatkan ketika proses pendidikan, dan realitas di lapangan mengenai kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian di Toko Muria Elektronik Kayen Pati.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti bermanfaat dalam pemahaman dan pengembangan teori yang didapatkan dari perkuliahan dan mengembangkan kembali dalam penelitian yang akan dilakukan untuk membantu meningkatkan usaha yang diteliti.
- b. Bagi perusahaan diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan usaha yang lebih luas.

E. Sistematika Penulisan

Gambaran sistematika penelitian ini yaitu tersaji dalam bentuk bab yang berdiri sendiri tetapi sangat terkait. Dalam setiap bab terdapat sub bab yang saling berkorelasi dengan yang lain.

Bab I bab ini terklasifikasi ke dalam empat bagian, yaitu: latar belakang masalah, mendeskripsikan berbagai permasalahan yang terjadi, serta dampak kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembelian toko Muria Elektronik di kawasan kayen. Penyajian masalah yang dibahas dalam penelitian ini, tujuan proposal dan manfaat penelitian, dan sifat sistematis penulisan.

Bab II berisi uraian teoritis, penelitian penulis dan penelitian sebelumnya (perbandingan), kerangka teori, hubungan antara teori yang digunakan untuk mengajukan hipotesis, informasi tentang variabel penelitian dan kerangka berpikir.

Bab III adalah metode penelitian, jenis dan metode penelitian, lingkungan penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data yang digunakan untuk penelitian akan dijelaskan pada bab ini.

Bab IV bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian ini secara garis besar objek penelitian yang dilakukan oleh penulis. Analisis data (uji validitas, uji reliabilitas, uji premis dan uji hipotesis). Kemudian pada Bab IV menjelaskan pembahasan yang berisi perbandingan dengan teori/penelitian lain.

Bab V Pada bab terakhir, penulis memperkenalkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan menarik kesimpulan. Selain itu juga berisi saran-saran yang diberikan oleh penulis.

