

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan tidak lepas dari permasalahan permintaan konsumen serta produk yang dihasilkannya. Konsumen tentunya berharap bahwa barang yang dibelinya akan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya sehingga konsumen berharap bahwa produk tersebut memiliki kondisi yang baik serta terjamin. Oleh karena itu perusahaan harus melihat serta menjaga agar kualitas produk yang dihasilkan terjamin serta diterima oleh konsumen serta dapat bersaing di pasar. Pengendalian kualitas produk pada perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur sangatlah diperlukan. Dengan kualitas jasa ataupun barang yang dihasilkan tentunya perusahaan berharap dapat menarik konsumen dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen.

Kualitas atau mutu produk sangat berpengaruh dalam pemasaran, apabila suatu produk yang ditawarkan berkualitas baik dan memuaskan konsumen, maka akan memberikan hasil berupa peningkatan omset penjualan yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Untuk merebut dan mempertahankan pangsa pasar dalam situasi persaingan yang ketat ini menurut perusahaan dapat memberikan produk yang terbaik bagi konsumen, dengan berupaya untuk selalu memenuhi kepuasan dan harapan konsumen.

Konsumen merupakan bagian perusahaan yang memegang peranan sangat penting, karena dengan adanya konsumen maka keberhasilan usaha perusahaan dapat diketahui diterima atau tidak oleh masyarakat. Konsumen yang selalu setia

pada perusahaan sangat diidamkan oleh setiap perusahaan, untuk itu setiap perusahaan berupaya keras untuk mempertahankan seluruh konsumennya dan mencari konsumen baru lebih banyak lagi. Untuk menjaga agar konsumen tetap setia kepada perusahaan dapat dilakukan dengan mengetahui dan memberikan kepuasan dari konsumen tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat diinginkan setiap konsumen atas pemakaian atau pembelian suatu produk. Memberikan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara pemenuhan segala harapannya atas produk perusahaan. Selain itu perlakuan dari setiap karyawan perusahaan dalam melayani konsumen juga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Untuk itu setiap perusahaan berusaha agar setiap karyawannya melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat dalam melayani konsumen. Kecepatan dan ketepatan kerja karyawan itu dapat diketahui berdasarkan tingkat produktivitas kerja karyawan. Dalam sisi lain faktor pertama kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi konsumen yaitu fasilitas (keterwujudan). Faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan, peralatan yang tersedia untuk membantu konsumen senang mendapatkan pelayanan perusahaan, dengan fasilitas yang memadai dan peralatan yang mencukupi, maka konsumen akan merasa puas untuk dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan. Faktor yang kedua adalah keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan dari karyawan untuk dapat melaksanakan sistem pelayanan yang semestinya. Sedangkan faktor yang ketiga adalah kepastian (*assurance*), merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuannya untuk memberikan kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.

Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan juga dirasakan oleh konsumen yang lain.

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di PT. Andalan Inovasi Ruang Medan, perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen merasa puas akan pelayanan perusahaan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen adalah hal penting bagi di PT. Andalan Inovasi Ruang Medan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila konsumen merasa puas mereka akan membayar tagihan listrik tepat pada waktunya tetapi jika konsumen merasa tidak puas mereka tidak akan membayar tagihan listrik tepat waktu, sehingga hal ini akan merugikan bagi perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya.

Memang ada beberapa konsumen yang merasakan kurang nyaman dan menyampaikan keluhannya, dimana konsumen harus mengantri terlebih dahulu serta pelayanan yang diberikan kadang-kadang terkesan lambat. Hal ini terjadi pada waktu-waktu tertentu yang memang pada saat konsumen yang datang cukup banyak. Pada prinsipnya kualitas jasa (dalam hal ini adalah kualitas pelayanan) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan.

Apabila kualitas pelayanan semakin baik, ditunjukkan dengan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang lebih, maka konsumen akan merasa puas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan, ada konsumen yang mengeluh karena banyaknya antrian konsumen dan kurangnya rasa perhatian dari pihak karyawan perusahaan, selain itu juga masih rendahnya kemampuan karyawan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan konsumen. Hal ini memungkinkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga berdampak pada penurunan kepuasan konsumen.

Melihat pentingnya arti pelayanan yang berkualitas untuk mempertahankan eksistensi perusahaan dalam kondisi persaingan yang semakin erat, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian latar belakang yang dikemukakan di atas sehubungan dengan hal-hal yang mempengaruhi kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen tidak terlepas dari masalah-masalah yang dihadapi konsumen pada di PT. Andalan Inovasi Ruang Medan. Permasalahan yang ada dalam sebuah perusahaan dapat terjadi secara ilmiah karena terjadinya persaingan.

Diantara masalah-masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Kurang ramahnya karyawan di PT. Andalan Inovasi Ruang Medan dalam melayani konsumen.

2. Banyaknya konsumen yang mengeluh akibat lambatnya pelayanan karyawan PT. Andalan Inovasi Ruang Medan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Masih rendahnya kemampuan komunikasi karyawan di PT. Andalan Inovasi Ruang Medan dalam melakukan hubungan dengan konsumen.

1.3. Batasan Masalah

Untuk memberikan kejelasan dalam penelitian maka dilakukan pembatasan penelitian yaitu pada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan?
3. Apakah ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruang Medan.

2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruangan Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruangan Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan kegunaan yang terdapat dari suatu kegiatan yang kita lakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi :

a. Bagi Perusahaan.

Memberikan evaluasi tentang pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Andalan Inovasi Ruangan Medan.

b. Bagi Akademis

Memberikan pengetahuan dan pemahaman di bidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang berharga dalam perbandingan cara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik di dunia nyata yang diperoleh penulis selama penelitian ini berlangsung.