

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin banyaknya masyarakat yang mencintai kucing terutama para komunitas pecinta kucing menjadi peluang yang sangat bagus sehingga pabrik makanan kucing dan aksesoris kucing lainnya berlomba-lomba meluncurkan produk-produk makanan kucing untuk menarik para konsumen. Seringkali kita menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan beberapa permasalahan yang menyebabkan sebuah perusahaan mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan, baik karena ketidakmampuannya dalam bersaing dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Padahal seperti yang kita semua ketahui bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang terpenting berhasil tidaknya sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan. Kepuasan pelanggan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan, dapat di tingkatkan dengan memberikan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan.

Toko atau petshop menjadi salah satu sasaran pasar untuk produk-produk tersebut, terutama di wilayah Jakarta. Jakarta merupakan ibukota Indonesia dan pusat yang sudah sejak lama menjadi daya tarik orang-orang di daerah lain untuk merubah nasib dengan bekerja di Jakarta. Kebutuhan akan permintaan makanan, vitamin, shampo dan aksesoris lainnya untuk

kucing dikalangan pecinta kucing sangatlah besar, sehingga ketersediaan makanan dan aksesoris kucing lainnya sangatlah penting untuk memenuhi kebutuhan para pecinta kucing, salah satu perusahaan distribusi makanan kucing di Jakarta adalah Petshop RUMAHKUCING merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan makanan kucing dan aksesoris untuk kucing lainnya di Jakarta dan di Tangerang saat ini.

Banyaknya Petshop yang menyediakan makanan, shampo, vitamin dan aksesoris lainnya untuk kucing di Indonesia terutama di Jakarta sehingga menimbulkan kompetisi dalam menarik konsumen. Pemasaran yang efektif dalam penerapannya bukan hanya bagaimana meningkatkan volume penjualan tetapi juga mengamati tingkah laku konsumen serta memenuhi keinginan konsumen melalui usaha memperbaiki Harga, Kualitas produk, dan Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Tabel 1.1

Jumlah laporan omset pertahun

Tahun	Omset penjualan
2014	RP. 1.384.555.192
2015	RP. 1.293.305.258
2016	RP. 1.212.789.542
2017	RP. 907.516.746

Sumber : petshop RUMAHKUCING

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2015-2017 mengalami penurunan dalam penjualan. Karena adanya penurunan dalam penjualan, maka peneliti ingin meneliti apa sebab yang membuat turunnya penjualan dan apakah benar penurunannya disebabkan oleh pengaruh Kualitas produk, Harga, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan atau tidak.

Dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan agar merasa puas terhadap produk makanan kucing di Petshop RUMAHKUCING, yaitu sesuai dengan harapan konsumen seperti, kualitas produk yang sesuai, pelayanan yang baik, mempunyai toko yang selalu bersih dan nyaman. Kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang terpenting bagi setiap perusahaan, perusahaan harus memberikan kepuasan pada pelanggannya sesuai dengan harapan mereka atau melebihi harapan mereka, maka para pelanggan akan merekomendasikan dari mulut ke mulut, para pelanggan akan membawa para kerabat terdekat mereka sehingga perusahaan dapat memperluas jaringan pasar.

Perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk lain, seperti RUMAHKUCING menawarkan produk yang diunggulkan yaitu IM ORGANIC merupakan produk yang diandalkan. IM ORGANIC adalah produk yang diunggulkan yaitu dengan standart kualitas produk yang baik, kemasan jauh dari cacat, produk aman di konsumsi, memiliki tanggal kadaluars di petshop RUMAHKUCING dengan kualitasnya yang bagus dan banyak

diminati pelanggan mengenai atribut dalam produk yang akan memenuhi kebutuhan dan manfaat kepada konsumen. Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menampilkan fungsinya, hal ini termasuk waktu kegunaan dari produk, keandalan, kemudahan, dalam penggunaan dari perbaikan, dan nilai nilai yang lainnya.

Petshop RUMAHKUCING mengeluarkan kebijakan harga baru untuk setiap pembelian di RUMAHKUCING yaitu dengan memberikan diskon seperti setiap pembelian diatas RP. 100.000 maka pelanggan berhak mendapatkan diskon 20% dari harga normal biasanya. Dan setiap pembelian diatas RP. 50.000 pelanggan mendapatkan kupon. Dan kupon dapat ditukarkan sesuai peraturan yang ada. Selain itu perusahaan juga menerapkan kenaikan harga pada jasa memandikan kucing. Kenaikan harga ini disesuaikan karena adanya kerjasama dengan petshop lain.

Harga merupakan salah satu kunci yang menjadi pertimbangan pelanggan untuk menentukan puas atau tidak terhadap suatu barang atau jasa. Harga menjadi indikator kualitas dimana suatu produk atau jasa dengan kualitas tinggi perusahaan akan mematok harga dengan harga yang tinggi pula. Sehingga semakin tinggi harga yang diberikan kepada pelanggan tentunya akan semakin tinggi pula harapan akan tingkat kinerja suatu produk atau jasa yang diharapkan pelanggan. Namun barang atau jasa yang baik dengan harga yang sesuai akan memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan juga memegang andil besar dalam memberikan kepuasan pelanggan. Bagi setiap perusahaan yang bergerak dibidang apapun, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting. Pada petshop RUMAHKUCING berusaha memberikan pelayanan yang maksimal. Dari awal petshop RUMAHKUCING buka selalu memberikan pembekalan bagaimana cara melayankan pelanggan yang baik dan memeberikan pengetahuan produk-produk yang ada, agar karyawan bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan lama maupun baru. Karyawan juga membantu pelanggan untuk untuk pengajuan administrasi agar pelanggan dapat dengan mudah membeli produk atau jasa yang ada di petshop RUMAHKUCING. Petshop juga berusaha secepat mungkin untuk menginformasikan kepada pelanggan tentang informasi tertentu . ketika pelanggan mengalami kendala seperti penyakit yang ada pada kucing, pelanggan biasanya menghubungi ke petshop atau ke karyawan tertentu.dan berkonsultasi terkait permasalahan yang dihadapi. Para karyawan berusaha membantu semaksimal mungkin agar para pelanggan petshop RUMAHKUCING tetap puas dan selalu melakukan pembelian kembali jika membutuhkan.

Kualitas pelayanan juga merupakan penentu kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang vital daka rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Berkaitan dengan teori kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkatan kemampuan dari perusahaan yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi

kebutuhannya. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan puas dan apabila pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu yang tidak tampak dan mudah hilang. Kualitas pelayanan sangat penting dalam memuaskan pelanggan sebab akan berdampak pada terjadinya pembelian yang berulang-ulang yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan.

1.2 Tabel
RESEARCH GAP

No	Peneliti Judul	Variable	Alat Analisis	Kesimpulan
1	Mohamad Rizan, Fajar Andika 2011 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan (survei pelanggan suzuki deler fatmawati)	Kualitas produk, Harga, Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan	Regresi Liner berganda	Tidak dapat pengaruh pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat pengaruh pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan • Terdapat pengaruh pada variabel harga terhadap kepuasan

	Jakarta Selatan)			pelanggan
2	Tagor M.P Panjaitan 2012 Pengaruh Kualitas Produk,Harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada restoran simpang raya BSD	Kualitas produk, Harga Kualitas pelayana, Kepuasan pelanggan	Regresi Liner berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dapat pengaruh pada variabel harga terhadap kepuasan pelanggan, • Terdapat pengaruh positif pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan • Terdapat pengaruh positif pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
3	Rondonuwu 2013 Kualias produk,harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mobil nissan march pada PT Wahana Wirawan Manado	Kualitas Produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan	Regresi Liner berganda	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat pengaruh positif pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelaggan • terdapat pengaruh positif pada variabel kualitas pelayanan terhadap

				kepuasan pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • terdapat pengaruh pada variabel harga terhadap kepuasan pelanggan
--	--	--	--	--

Sumber : data yang diolah peneliti 2018

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas produk, Harga, Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan di petshop RUMAHKUCING”**.

1.2 Pembatasan masalah

- a. karena adanya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga agar penelitian ini lebih fokus, penulis hanya membahas mengenai pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di petshop RUMAHKUCING.
- b. Penelitian ini di lakukan pada bulan November sampai bulan Desember 2017 di petshop RUMAHKUCING yang beralamat di JL. Panjang cidodol NO.02 Grogol Selatan Kec. Kebayoran lama.

1.3 Rumusan masalah:

- a. Apakah Kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Petshop RUMAHKUCING?
- b. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Petshop RUMAHKUCING?
- c. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Petshop RUMAHKUCING?
- d. Apakah Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap Kepuasan konsumen pada Petshop RUMAHKUCING?

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan di Petshop RUMAHKUCING?
- b. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan di Petshop RUMAHKUCING?
- c. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan di Petshop RUMAHKUCING ?
- d. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh, Kualitas produk, Harga dan Kualitas pelayanan secara simultan pada Kepuasan pelanggan di Petshop RUMAHKUCING?

1.4.2 Kegunaan penelitian

a. Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Satya Negara Indonesia.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan Media indonesia pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan petshop RUMAHKUCING.

c. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan melengkapi penelitian mengenai Kualitas Produk,Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan petshop RUMAHKUCING.

