

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat ini menurut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus bersaing dengan keras mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan memahami hal tersebut maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Perkembangan pembangunan fasilitas sosial di Indonesia sedang sangat pesat dalam membangun kesejahteraan masyarakat. Semakin banyak perusahaan jasa yang berkembang dan ikut serta dalam pembangunan ini dan semakin tinggi tingkat persaingan perusahaan jasa konstruksi di era saat ini. Dalam hal ini CV. PALGA FAJAR BERSAMA harus mampu menghadapi persaingan bisnis saat ini.

Untuk menghadapi tingginya tingkat persaingan tersebut, maka CV. PALGA FAJAR BERSAMA selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk menjaga stabilitas perusahaan agar pelanggan selalu menggunakan jasa yang disediakan oleh perusahaan tersebut.

Harga merupakan factor penting sebagai fungsi pengganti kualitas ketika pelanggan tidak memiliki informasi yang cukup mengenai apa yang di inginkan sehingga pelanggan menggunakan harga untuk menduga kualitas ketika hanya harga yang diketahui. Menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong (2008:345) bahwa harga adalah sejumlah tagihan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2011:151) dari sudut pandang pemasaran harga merupakan satuan moneter yang ditukarkan untuk memperoleh suatu barang atau jasa.

Dari pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa harga adalah nilai atau satuan alat ukur rupiah sehingga dapat memiliki barang atau jasa yang ditawarkan. Sehingga saat ini CV. PALUGA FAJAR BERSAMA sangat memperhatikan harga yang di berikan kepada pelanggan sehinga pelanggan dapat memutuskan untuk mengambil order dengan menggunakan jasa perusahaan ini.

Kualitas produk Menurut Kotler dan Amstrong (2012:283), mengungkapkan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka terhadap usaha untuk memberikan produk yang terbaik kepada pelanggan.

Sedangkan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan harus memiliki kualitas yang sangat baik dan diharapkan oleh pelanggan tersebut agar sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini kualitas produk yang di berikan harus selalu di perhatikan karena produk yang di berikan berupa tanaman dan media tanam(*landscape*). Untuksaatini CV. PALUGA FAJAR BERSAMA sangat memperhatikan kualitas produk yang diberikan berupa tanaman maupun media tanam yang sesuai dengan permintaan pelanggan kepada perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2013:143), “Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” jasa yang merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dalam bidang jasa kualitas pelayanan sangat dibutuhkan karena persaingan dibidang jasa ini terutama *landscape* telah bersaing ketat untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan jika terjadi masalah di lapangan atau di proyek pekerjaan.

CV. PALUGA FAJAR BERSAMA memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan berupa kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan yang telah dijadwalkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan tersebut selalu memutuskan untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Day dalam Tjiptonodan Chandra (2010:197) kepuasan pelanggan adalah “persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk”. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Pelanggan yang merasa puas akan lebih cenderung untuk memberikan referensi yang baik terhadap produk atau kepada orang lain. Tidak demikian jika pelanggan tersebut tidak puas. Pelanggan yang tidak puas dapat melakukan tindakan pengembalian produk atau secara ekstrim dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk sebagai akibat dari suatu proses penjualan memberikan dampak tersendiri kepada perilaku konsumen terhadap produk tersebut. Bagaimana perilaku pelanggan dalam melakukan pembelian dan menggunakan jasa kembali, bagaimana pelanggan dalam mengekspresikan produk yang dipakainya dan produk yang diperolehnya dan perilaku lain atau jasa yang diperolehnya yang menggambarkan reaksi pelanggan atas jasa yang telah diberikan. Dan kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh pelayanan juga ditentukan oleh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pelayanan itu sendiri. Dalam bidang jasa yang ditawarkan oleh CV. PALUGA FAJAR BERSAMA.

Berdasarkan pertimbangan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :**Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV.PALUGA FAJAR BERSAMA.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan pada CV. PALUGA FAJAR BERSAMA berdasarkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang disediakan setara dengan harga yang ditawarkan. Dari uraian di atas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan CV. PALUGA FAJAR BERSAMA?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan CV. PALUGA FAJAR BERSAMA?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. PALUGA FAJAR BERSAMA?
4. Dalam variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan mana yang berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan CV. PALUGA FAJAR BERSAMA?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan CV. PALUGA FAJAR BERSAMA?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan CV. PALUGA FAJAR BERSAMA?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. PALUGA FAJAR BERSAMA?
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan mana yang lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan CV. PALUGA FAJAR BERSAMA?

Sedangkan manfaat penelitian yang diharapkan berkaitan dengan adanya penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik
Menambah wawasan di bidang manajemen khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran tentang harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi Perusahaan
Manfaat penelitian bagi pihak perusahaan diharapkan dapat menjadi masukan serta bahan pertimbangan dalam menerapkan dan mengembangkan usaha jasa untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan baik dalam harga, kualitas produk maupun kualitas pelayanan.

3. Bagi Penelitian yang Akan Datang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.