

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada saat sekarang ini furniture menjadi salah satu kebutuhan utama bagi manusia, furniture tidak hanya sebagai penghias suatu ruangan tetapi juga sebagai kebutuhan atau pelengkap manusia untuk menjalankan aktivitas didalam ruangan. Sehingga setiap manusia ingin merancang sebuah ruangan, orang akan memilih dan memahami dengan teliti karakteristik dari furniture yang akan digunakan.

Kepuasan pelanggan menjadi keinginan dari setiap perusahaan, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam meningkatkan profit dari suatu perusahaan. Selain itu kepuasan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan ditengah persaingan yang semakin ketat dan banyaknya ragam pilihan produk dan alternatif lain yang ditawarkan kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa terpuaskan dari satu produk cenderung akan melakukan pembelian kembali / menggunakan kembali satu produk yang telah dibeli. Kepuasan pelanggan ini bergantung pada pendapat dan harapan konsumen terhadap produk atau yang dihasilkan dari suatu perusahaan. Perusahaan saat memberikan rasa puas kepada pelanggan harus menyiapkan strategi terlebih dahulu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan saat ini dan saat yang akan datang.

Kualitas Produk merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan setiap pelanggan. Dengan banyaknya perusahaan furniture, kualitas produk menjadi salah satu pertimbangan konsumen sebelum menggunakan produk tersebut.

Konsumen akan lebih selektif dalam menentukan pilihan untuk menggunakan berbagai macam furniture. Karena adanya persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk menawarkan beragam produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan produk pesaing, sehingga dapat memuaskan harapan para pelanggan.

Pada saat ini perusahaan PT. Multi Jaya Kencana dengan brand Indachi menempati tiga teratas dari top brand di Indonesia. Tetapi dengan hasil pra survey yang telah dilakukan masih terdapat kendala antara lain, kualitas produk yang kurang menarik dan desain yang masih kurang elegan. Sehingga perlu dilakukan evaluasi agar mampu memenuhi keinginan dan harapan pelanggan.

Untuk melengkapi apa yang dibutuhkan konsumen perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu pelanggan akan merasa mendapat kepuasan tersendiri dan merasa dihargai sehingga mereka senang dan bersedia untuk menjadi pelanggan tetap.

Pada saat ini perusahaan PT. Multi Jaya Kencana dengan brand Indachi menempati tiga teratas dari top brand di Indonesia. Tetapi dengan hasil pra survey yang telah dilakukan masih terdapat kendala antara lain, karyawan tidak cukup mampu menangani berbagai permasalahan yang dialami pelanggan. Sehingga perlu dilakukan evaluasi agar mampu memberikan pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Dalam menentukan harga, perusahaan perlu mempertimbangkan berbagai macam hal apabila harga yang diberikan terlalu tinggi dari pemanfaatan suatu produk maka konsumen akan mempertimbangkan kembali untuk menggunakan produk tersebut.

Pada saat ini perusahaan PT. Multi Jaya Kencana dengan brand Indachi menempati tiga teratas dari top brand di Indonesia. Tetapi dengan hasil pra survey yang telah dilakukan masih terdapat kendala antara lain, harga yang ditawarkan dapat bersaing dengan produk lain. Sehingga perlu dilakukan evaluasi agar mampu memberikan harga yang sesuai dengan pemanfaatan produk.

**Tabel 1. 1**

**Daftar Top Brand**

<b>Brand</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Chitose	50.3%	48%	48.2%
Futura	27.5%	22.2%	22.7%
<b>Indachi</b>	<b>13.6%</b>	<b>12.7%</b>	<b>12.8%</b>

Daiko	1.6%	4.2%	5.4%
Malvin	1.6%	3.5%	3.6%

(Sumber data Top Brand Index)

Dari data tersebut disimpulkan bahwa brand Indachi selalu menjadi urutan ke 3 dibawah dari Chitose dan Futura dari 2019 hingga 2021. Dalam tiga tahun terakhir brand Indachi memiliki persentase terbesar pada tahun 2019 dengan 13.6%. Dan pada tahun berikutnya mengalami beberapa penurunan di tahun 2020 sebesar 12.7% dan mengalami sedikit kenaikan di tahun 2021 sebesar 12.8%.

Brand Indachi yang dikelola oleh PT. Multi Jaya Kencana dari tiga tahun terakhir selalu menjadi top brand yang ke 3, tentu merupakan suatu hal yang cukup baik, tetapi perusahaan dan distributor harus terus meningkatkan dan menerapkan strategi yang efektif untuk meningkatkan brand Indachi.

Perusahaan PT. Multi Jaya Kencana adalah perusahaan yang bergerak dibidang furnitur, alat rumah tangga. Didirikan sejak tahun 1992 perusahaan ini telah menjadi penyedia untuk solusi furnitur yang terkemuka dan berbasis di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini menjadi solusi furnitur kantor yang lengkap untuk semua segmentasi pasar melalui distributor yang kuat dilintas Indonesia. Perusahaan PT. Multi Jaya Kencana mempunyai hak paten merek yang bernama Indachi yang memproduksi diantaranya meja, kursi, brangkas dan peralatan kantor serta rumah tangga lainnya.

Tentunya perusahaan seperti ini mempunyai para pesaing diantaranya Daiko, Futura dan Chitose. Hal tersebut membuat PT. Multi Jaya Kencana dalam

merencanakan suatu produk yang akan dibuat harus mempertimbangkan kebutuhan para pelanggan, selain itu dalam membuat kualitas produk yang berkualitas PT. Multi Jaya Kencana membuat produk dengan menggunakan bahan baku yang berkualitas, mengawasi proses pembuatan dengan baik dengan demikian dapat diharapkan produknya dapat bersaing di pasar luas dengan produk yang dihasilkan oleh Chitose, Daiko dan Futura.

Berdasarkan data penjualan yang dilakukan oleh PT. Multi Jaya Kencana selama periode waktu bulan Januari 2021 hingga September 2021, sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**

**Data Penjualan 2020-2021 Distributor PT. Multi Jaya Kencana**

No	Bulan	Harga 2020	Harga 2021
1	Januari	4.923.367.795	4.921.839.795
2	Februari	5.041.443.165	4.023.147.105
3	Maret	5.386.051.751	4.253. 699.795
4	April	2.760.515.051	4.606.162.265
5	Mei	907.937.325	2.630.169. 560
6	Juni	3.235.854.070	4.388.423.752
7	Juli	4.073.983.405	2.723.882.879
8	Agustus	3.902.317.563	3.864.308.668
9	September	4.362.610.455	4.657.582.571
<b>Total</b>		<b>34.594.080.580</b>	<b>29.185.347.035</b>

(Sumber: Data Penjualan Laporan PT. Multi Jaya Kencana 2021)

Berdasarkan tabel 1.2 data penjualan yang tersedia di Distributor PT. Multi Jaya Kencana, terlihat bahwa terjadi fluktuasi (naik turun) dari tahun 2020 hingga 2021 mengalami penurunan sebesar Rp.5.408.733.545 di PT. Multi Jaya Kencana, terdapat dalam beberapa bulan terakhir terjadi peningkatan serta penurunan dalam penjualan. Pada tabel 1.2, terdapat kenaikan dan penurunan penjualan (fluktuasi) hal itu disebabkan munculnya para pesaing dari berbagai jenis produk dipasar yang setara dengan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga produk yang mampu memuaskan selera dari para pelanggannya.

**Tabel 1.3**

**Pra Survey Kualitas Produk PT. Multi Jaya Kencana**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Kualitas produk yang dihasilkan memenuhi keinginan pelanggan	18	12
2	Kualitas produk menggunakan bahan baku berkualitas	20	10
3	Kualitas produk yang dihasilkan tidak mengalami kerusakan	19	11
4	Kualitas produk memiliki manfaat kepada pelanggan	21	9
5	Kualitas produk terlihat elegan dan menarik	17	13
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>55</b>

(Data diolah oleh peneliti 2022)

Pada tabel 1.3 hasil pra survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelanggan memberikan respon/tanggapan yang baik, dengan perbedaan 95 pendapat positif dan 55 pendapat negatif. Hal tersebut menjadikan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan cukup baik walaupun masih ada keluhan terhadap beberapa produk yang tidak sesuai dari hal yang diinginkan pelanggan.

Kualitas produk tentu sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, selain itu pengawasan dalam proses produksi barang yang dijalankan serta media produksi seperti, mesin dan teknologi lainnya perlu dilakukan perawatan agar tidak terjadi kendala dalam menjaga kualitas produksi barang tersebut.

Persaingan di pasar tentunya juga tidak hanya bergantung oleh kualitas produk, tentunya kualitas produk pun belum cukup untuk memenangkan persaingan dalam pasar yang luas, kualitas produk juga harus diimbangi dengan kualitas pelayanan (*service*). Apabila perusahaan memberikan pelayanan yang tidak baik maka dapat berdampak buruk kedepannya terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu, setiap perusahaan bersaing agar dapat memberikan kualitas pelayanan sangat baik kepada pelanggan yang ingin/telah membeli produk produknya. Tentu disetiap perusahaan mempunyai sistem pelayanan yang berbeda yang membuat para konsumen/pelanggan mempunyai pilihan yang beragam. Maka dari itu, PT. Multi Jaya Kencana memberikan pelayanan gratis penggantian *sperpart* dalam jangka waktu dan apabila pesanan tidak sesuai dengan tipe pesanan yang dibuat pelanggan maka perusahaan akan membuat ulang produk yang dipesan agar sesuai dengan kemauan konsumen.

PT. Multi Jaya Kencana juga melihat kondisi dari keadaan yang terjadi di Indonesia, maka untuk memudahkan pelanggan untuk mengetahui dan membeli produk yang telah dibuat, maka perusahaan memberikan pelayanan penjualan secara online dan memberikan detail terkait produk produknya. Dengan memberikan pelayanan yang dapat memudahkan konsumen dalam membeli produknya, diharapkan hal tersebut dapat menyebabkan luasnya jangkauan pasar yang telah dimiliki oleh PT. Multi Jaya Kencana.

Dengan memberi pelayanan yang sangat baik kepada pelanggan maka, pelanggan yang merasa puas kemungkinan dapat membagikan pengalaman dengan para pelanggan lain, sehingga dapat memungkinkan menambah munculnya pelanggan pelanggan baru yang tertarik akan produk yang dihasilkan perusahaan. Sehingga hal tersebut dapat menguntungkan kedua pihak antara perusahaan dan konsumen. Sebaliknya, jika perusahaan tidak memberikan pelayanan yang tidak seperti ekspektasi pelanggan, akan berdampak negatif bagi produk yang dihasilkan perusahaan dan berdampak pelanggan dapat menyebarkan isu buruk terhadap produk perusahaan.

**Tabel 1. 4**

**Pra Survey Kualitas Pelayanan Distributor PT. Multi Jaya Kencana**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	<i>Customer Service</i> memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan pelanggan.	23	7



2	<i>Customer Service</i> mampu menangani permasalahan yang dialami pelanggan.	13	17
3	PT. Multi Jaya Kencana memberikan kompensasi terhadap keluhan pelanggan.	12	18
4	<i>Customer Service</i> mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan ramah.	20	10
5	Memberikan pelayanan secara online dan offline kepada pelanggan dengan baik.	21	9
<b>Total</b>		<b>89</b>	<b>61</b>

(Data diolah peneliti 2022)

Pada tabel 1.4 tersebut bisa dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh distributor PT. Multi Jaya Kencana memberikan pelayanan yang cukup baik dengan total 89 penilaian positif dan 61 penilaian negatif, yang berarti persentase lebih banyaknya pelanggan yang memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hal itu mempengaruhi pada meningkatnya kepuasan pelanggan yang baik walaupun masih cukup banyak yang mengalami keluhan pada kualitas pelayanan.

Selain hal tersebut, selanjutnya terdapat harga yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor harga merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi pembelian. Jika harga yang diberikan kurang sesuai dengan kualitas produk, memunculkan rasa kecewa karena telah membeli produk yang tidak mempunyai nilai lebih dibandingkan pesaingnya. Perusahaan harus teliti dalam mematok harga untuk sebuah produknya agar harga yang ditetapkan sesuai dengan

kualitas produk yang diberikan sehingga membuat para pelanggan tidak merasa kecewa.

**Tabel 1. 5**

**Pra Survey Harga Distributor PT. Multi Jaya Kencana**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Harga diberikan sesuai dengan kualitas produk	13	17
2	Harga yang ditawarkan dapat bersaing dengan produk lain	11	19
3	Barang memiliki manfaat sesuai dengan harga yang diberikan	20	10
4	Harga barang dapat terjangkau dikalangan masyarakat luas	15	15
5	Perusahaan memberikan diskon harga barang kepada pelanggan	18	12
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>73</b>

(Data diolah peneliti 2022)

Dari tabel berikut dapat dilihat bahwa harga yang diberikan oleh distributor PT. Multi Jaya Kencana memiliki tingkat penilaian yang tidak terlalu baik dengan persentasi dari pra survei 77 pendapat positif dan 73 pendapat negatif. Ini menjadikan faktor harga cukup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan distributor PT. Multi Jaya Kencana.

Berikut penelitian terdahulu yang sudah dilakukan untuk mendukung penelitian ini antara lain:

Avif Risprihanto (2018) Pengaruh kualitas pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mandiri Jaya Di Salatiga. Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Sugeng Budi Raharjo dan Ngadino Surip (2017) Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT. PGC Cikarang). Kualitas Produk tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Nuning Nurna Dewi (2018) Analisis Pengaruh Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Juson Home Furniture Sidoarjo). Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Winda Dwi Savitri (2018) Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dwi Jaya Furniture. Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dedy Setiawan (2016) Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Produk, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Istana Meubel Madiun. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Mey Enggane Limbongan (2021). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Alfirah Meubel, Batupapan) Harga tidak secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan masalah perbedaan hasil dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DISTRIBUTOR PT. MULTI JAYA KENCANA (INDACHI)”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pada penelitian diatas, maka diputuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Distributor PT. Multi Jaya Kencana?
2. Apakah kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Distributor PT. Multi Jaya Kencana ?
3. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Distributor PT. Multi Jaya Kencana ?
4. Apakah harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Distributor PT. Multi Jaya Kencana ?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Distributor PT. Multi Jaya Kencana .
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Distributor PT. Multi Jaya Kencana .
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Distributor PT. Multi Jaya Kencana.
- d. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Distributor PT. Multi Jaya Kencana.

## 2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini harus memungkinkan untuk penggunaan berikut:

### a. Bagi Praktisi

Penelitian ini sebagai salah satu kondisi untuk memenuhi kelulusan program strata (S1) oleh mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia.

### b. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber tambahan, bahan pembeding sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

### c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sebagai sarana untuk memberikan saran kepada perusahaan PT. Multi Jaya Kencana berkaitan dengan penerapan strategi perusahaan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan.