

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perusahaan saat ini berhadapan dengan kondisi persaingan tetapi juga berhadapan dengan konsumen yang keinginan dan kebutuhannya akan terpenuhi, sehingga perusahaan sangat berharap memiliki pelanggan yang loyal atas produk atau jasa yang ditawarkan. Setiap bidang usaha, perusahaan dan usaha lainnya melakukan kegiatan usaha untuk memperoleh keuntungan atau laba. Berdasarkan fenomena persaingan yang kuat antar perusahaan asing untuk mencapai keunggulan bersaing di dunia industri sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan dalam memproduksi suatu produk untuk mengetahui bagaimana perilaku pelanggan di Indonesia. Kualitas produk yang diproses oleh perusahaan seringkali tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk yang baik adalah produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan aspirasi pelanggan. Oleh karena itu pentingnya kualitas produk menjadi salah satu prioritas Pt. Sigma Andalan Nusa untuk selalu merancang dan menerapkan produk terbaik sesuai selera, kebutuhan dan keinginan pasar. Bagi pelanggan, produk yang baik adalah produk yang indah atau enak dilihat, mudah dibuka, dipasang, digunakan, dan diperbaiki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan salah satu unsur memajukan industri agar hasil industri produk dapat diterima oleh masyarakat, karena produk yang mereka dapatkan memiliki kualitas yang baik, harga yang terjangkau dan menarik, mendapatkan jaminan. PT. Sigma Andalan Nusa adalah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan grosir barang-barang kimia dan farmasi untuk peralatan medis rumah sakit. Berdasarkan data yang penulis dapatkan pada PT. Sigma Andalan Nusa, ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian laba, salah satunya adalah peningkatan penjualan. Berbicara tentang PT. Sigma andalan nusa, diantara kompetitor yang ada seperti PT. Intergastra, PT. Hospie dan PT. Indomedic, masing-masing memiliki ciri khas tersendiri. Namun

diantaranya PT. sigma andalan nusa yang banyak diminati oleh pelanggan, karena pt. Sigma Andalan Nusa memiliki kualitas produk yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Agar dapat bertahan di tengah persaingan yang ada, PT. Sigma Andalan Nusa harus mampu membaca segala peluang dan ancaman untuk dapat menjalankan strategi pemasaran dengan baik. Untuk itu diperlukan strategi khusus yang diterapkan oleh penjual dalam menarik pelanggan rumah sakit untuk membeli alat kesehatan di PT. Sigma Andalan Nusa.

Perkembangan penjualan alat kesehatan PT.Sigma Andalan Nusa tahun 2020, hal ini dapat dibuktikan dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data penjualan alat-alat kesehatan di PT. Sigma Andalan Nusa 2020

No	Bulan	Penjualan	Naik/Turun
1	Januari	Rp. 2.793.553.000	-
2	Februari	Rp. 280.155.865	Menurun
3	Maret	Rp. 932.114.944	Naik
4	April	Rp. 3.083.858.885	Naik
5	Mei	Rp. 1.560.314.109	Menurun
6	Juni	Rp. 2.136.514.284	Naik
7	Juli	Rp. 8.390.585.692	Naik
8	Agustus	Rp. 2.986.698.704	Menurun
9	September	Rp. 3.523.791.855	Naik
10	Oktober	Rp. 1.630.172.343	Menurun
11	November	Rp. 7.442.728.437	Naik
12	Desember	Rp. 8.033.189.650	Naik

Sumber: Penjualan tahun 2020 pada PT. Sigma Andalan Nusa

Dari data diatas terlihat bahwa pada tahun 2020 penjualan alat kesehatan di PT. Sigma andalan Nusa terus mengalami peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu. Dimana dari target penjualan PT. Sigma andalan nusa yang ditargetkan bisa terpenuhi, bahkan tingkat penjualannya mengalami penurunan drastis pada

Oktober namun meningkat hingga November, dari total penjualan Rp. 1.630.172.343 menjadi Rp. 7.442.728.437 bahkan terus meningkat hingga Desember. Hal ini dirasakan oleh PT. sigma andalan nusa sebagai sukses dalam strategi pemasarannya. Pt. Sigma Andalan Nusa selalu melakukan inovasi produknya seperti menyediakan berbagai pilihan produk yang dibutuhkan rumah sakit dan harga yang menarik di mata konsumen. Persaingan yang terjadi sangat kompetitif. Masing-masing pemasok memiliki produk yang memiliki kualitas yang baik.

Selain kualitas produk, pt. Sigma merupakan andalan Nusa yang memiliki keunggulan, harga juga menjadi pertimbangan dalam keputusan pembelian konsumen. Variasi harga yang ditawarkan oleh pt. Sigma andalan Nusa bisa dikatakan seimbang dengan produk yang pelanggan dapatkan. Harga produk alat kesehatan pt. sigma andalan nusa yang ditawarkan relatif sesuai dengan kualitas produk. Perusahaan harus berhati-hati dalam menetapkan harga untuk setiap produk, karena penetapan harga pada suatu produk akan berdampak langsung atau mempengaruhi tingkat permintaan terhadap produk tersebut. Setiap perusahaan yang didirikan tentunya memiliki harapan agar kedepannya usahanya mengalami perkembangan dan kemajuan yang pesat, serta memperoleh keuntungan yang maksimal. Di era globalisasi saat ini, penetapan harga yang kompetitif untuk suatu produk menjadi semakin penting. Bagi pelanggan, harga bukan hanya sekedar nilai tukar barang atau jasa, tetapi pelanggan selalu mengharapkan timbal balik yang sesuai antara manfaat produk yang akan mereka terima dengan pengorbanan yang mereka keluarkan. Harga adalah jumlah semua nilai yang ditukarkan pelanggan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan produk atau layanan. Perusahaan harus menyadari bahwa pelanggan ingin mendapatkan harga yang wajar, dimana pelanggan merasa bahwa pengorbanan yang mereka keluarkan berupa biaya harus sesuai dengan manfaat produk yang akan mereka dapatkan. Melalui penetapan harga yang lebih kompetitif diharapkan suatu produk dapat mempengaruhi minat beli pelanggan dan kemudian mengarahkan pelanggan untuk melakukan pembelian. Penilaian pelanggan terhadap harga suatu produk sangat mempengaruhi minat beli mereka terhadap produk tersebut, oleh karena itu penetapan harga suatu produk yang tepat dan kompetitif perlu mendapat perhatian

yang besar dari perusahaan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa harga adalah suatu nilai mata uang dalam rangka melakukan pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan untuk mendapatkan produk yang diinginkan.

Pelanggan adalah seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki produk atau mendapatkan layanan dan membayar produk atau layanan tersebut. Dan selanjutnya dalam kepuasan bahwa pelanggan tidak hanya membeli produk tetapi juga membeli layanan. Tidak heran jika pt. Sigma Andalan Nusa memiliki kualitas layanan yang kuat. Masalah kepuasan pelanggan akan muncul jika salah satu faktor tidak terpenuhi, misalnya pelayanan yang buruk atau harga yang tidak sesuai atau banyak faktor lainnya. PT. Sigma andalan nusa adalah pemasok alat kesehatan yang melayani pelanggan. Layanan yang diberikan oleh PT. Sigma Andalan Nusa kepada pelanggan dengan melakukan kontrak service atas mesin-mesin yang telah terpasang ke seluruh pelanggan kami setelah masa garansi berakhir. Strategi bisnis terkuat yang dilakukan oleh pt. andalan sigma nusa untuk meningkatkan penjualannya adalah dengan mengadakan pameran dan memperkenalkan produknya kepada pelanggan, pt. Sigma, andalan Nusa, tidak akan pernah berhenti berinovasi. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, menarik untuk mengkaji sejauh mana peneliti mengetahui kepuasan pelanggan pada PT. Sigma andalan Nusa, disini saya akan melakukan penelitian terkait dengan judul “ PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada pt. sigma andalan nusa?
2. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada pt. sigma andalan nusa?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pada pt. sigma andalan nusa?
4. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pada pt. sigma andalan nusa?
5. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pt. Sigma Andalan Nusa?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pada pt. sigma andalan nusa?
7. Apakah harga berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pada pt. sigma andalan nusa?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam makalah ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pt. sigma andalan nusa.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan pt. sigma andalan nusa.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas produk terhadap kualitas pelayanan pt. sigma andalan nusa.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap kualitas pelayanan pt. sigma andalan nusa.

5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pt. sigma andalan nusa.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pt. sigma andalan nusa.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pt. sigma andalan nusa.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan pt. sigma andalan nusa khususnya manajer pemasaran dalam merumuskan kebijakan dalam upaya meningkatkan penjualan melalui kualitas produk, harga hingga kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dengan lebih memahami tentang kualitas produk, harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.
3. Bagi pihak lain diharapkan dapat menjadi informasi pengetahuan akademik dan dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan penelitian di bidang ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas produk, harga terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.