

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Salah satu usaha atau perusahaan dagang yaitu Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang. Perusahaan ini menghasilkan produk seperti tahu putih. Upaya yang dilakukan perusahaan tersebut dalam mengembangkan usahanya tidak terlepas dari adanya pelanggan sebagai faktor utama berkembangnya bisnis. Sehingga kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam bisnis tersebut. Kepuasan pelanggan menjadi peran penting dalam keberhasilan dari sebuah usaha. Kepuasan pelanggan tidak dapat dilihat dari kualitas produk yaitu pelanggan merasa puas, atas produk yang ditawarkan oleh Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang.

Berdasarkan wawancara sementara yang dilakukan kepada beberapa pelanggan bahwa kepuasan pelanggan pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang masih belum maksimal, hal ini dapat dilihat pada dimensi kualitas produk, bahwa masih ada beberapa pelanggan yang belum puas terhadap kualitas yang ditawarkan perusahaan, Kemudian hal ini dapat dilihat pada dimensi kenyamanan prosedur, sebagian pelanggan masih merasa belum puas dikarenakan kurang nyamannya kondisi pabrik.

Berdasarkan wawancara penulis kepada pemilik perusahaan dari dimensi di atas, masalah yang sering dihadapi Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang

terdapat pada dimensi kesesuaian dengan spesifikasi. Dimana keinginan pelanggan terhadap bentuk dan harga dari produk tahu tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Hal tersebut dapat membuat pelanggan untuk lebih teliti dalam membeli produk tahu yang diinginkan. Selain masalah yang dihadapi ada juga dimensi yang bernilai positif yaitu kehandalan, dimana kehandalan yang diberikan memiliki manfaat produk untuk kesehatan pelanggan. Selain kualitas produk, harga merupakan komponen penting atas suatu produk yang menjadi kepuasan pelanggan. Dimensi harga terdiri dari keterjangkauan harga, diskon/potongan harga, dan cara pembayaran. Ketetapan harga akan selalu dihubungkan dengan keterjangkauan harga sesuai dengan kemampuan pelanggan. Harga yang ditawarkan pada produk di Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan seperti tahu putih Rp.60.000/papan.

Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau memuaskan keinginan atau kebutuhan (Kotler dan Gary, 2018:347).

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:283) menambahkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan

pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.

Adapun menurut Kotler dan Keller (2016: 164) kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi daripada keinginan pelanggan. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas suatu produk merupakan kadar atau tingkat baik buruknya sesuatu yang terdiri dari semua faktor yang melekat pada barang atau jasa, sehingga produk tersebut memiliki kemampuan untuk dipergunakan mana yang diinginkan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono dan Gregorius (2011:287), kepuasan pelanggan dalam meraih skor tertinggi indeks kepuasan pada peningkatan kepedulian produsen dan konsumen berbagai macam barang atau jasa terhadap pentingnya kepuasan pelanggan.

Pabrik Tahu Pink Jaya Kupang merupakan salah satu Produsen tahu yang sudah cukup terkenal di Kota Kupang, banyak konsumen yang menggemari serta membeli produk dari pabrik tersebut. Pabrik Tahu Pink Jaya berdiri sejak Tahun 1999 dan dapat diijinkan dari Pemerintah pada tahun 2000. Yang berlokasi tepat di pinggir jalan Jl. W. J. Lalamentik, Oebufu, Kota Kupang NTT. Letaknya yang

cukup strategis ini membuatnya mudah untuk di jangkau oleh konsumen yang ingin melakukan pembelian. Pabrik tahu Pink Jaya beroperasi pada hari senin hingga sabtu mulai buka dari jam 04.30 hingga 15.00 wita.

Tabel 1. 1

Data Harga Jual Tahu dari Tahun 2019-2022

NO	Tahun	Harga/papan(Rp)	Rata-rata tahu yang laku (papan)/hari
1	2019	45.000	50-100
2	2020	50.000	100-150
3	2021	55.000	200-250
4	2022	60.000	200-300

Sumber : Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang.

Dari data tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah tahu yang laku dari tahun ke tahun terjadi perubahan, dan untuk setiap harinya pendapatan berkisar antara 50-300 papan/hari. Pada tahun 2019 mengalami penurunan pendapatan yaitu hanya berkisar antara 50-100 papan/hari yang disebabkan oleh harga bahan baku kedelai yang meningkat dikarenakan pengaruh penyebaran wabah covid-19 yang meraja lelah.

Penelitian terdahulu tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan Pada Pabrik tahu Djamin Berdikari Kabupaten Simalungun” yang dilakukan oleh Ramdhan Ismu, Darwin Lie, Efendi, Erbin Chandra (2017).

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu tentang “Pengaruh kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen Pabrik tahu CV. Makmur di Pekanbaru” yang dilakukan oleh “Penelitian Wiwit Widastuti (2020) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lebih lanjut harga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Latar belakang pemikiran di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang”**

1.2. Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang.

1.3. Persoalan Penelitian

- 1 Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang?
- 2 Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pabrik tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada pabrik tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

a. Manfaat Akademik

Secara akademik diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan atau referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama untuk Lembaga Universitas Kristen Artha Wacana khususnya Fakultas Ekonomi.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan bagi Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang dalam memperhatikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.