

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Tjiptono (2015) kepuasan konsumen adalah rasa nyaman konsumen ketika mendapatkan hasil produk yang dipilih berkualitas lebih baik dari pada hasil produk yang tidak dipilih dengan kualitas buruk. Jadi, kepuasan konsumen terjadi ketika persepsi konsumen terhadap hasil produk atau layanan (baik itu melebihi, memenuhi, atau tidak memenuhi harapan mereka) sesuai dengan harapan-harapan mereka. Jika hasil produk atau layanan tersebut melebihi harapan, konsumen akan merasa senang dan puas. Sebaliknya, jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan, mereka mungkin merasa kecewa dan tidak puas. Oleh karena itu, kepuasan konsumen dapat dilihat sebagai indikator sejauh mana sebuah produk atau layanan berhasil memenuhi ekspektasi dan memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler & Keller (2009) menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan adalah dua hal yang terkait erat dengan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), 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. Kualitas produk mencakup berbagai aspek untuk dapat menilai sejauh mana produk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Durabilitas menyangkut ketahanan dari produk serta rasa atau desain dari produk terhadap penggunaan, Ketepatan mencakup sejauh mana produk

sesuai dengan spesifikasi dan harapan. Rasa berkaitan dengan seberapa mudah produk dikonsumsi, sementara desain dari produk menunjukkan ketertarikan sehingga dapat menambah daya tarik beli. Perbaiki produk jika diperlukan. Semua atribut ini berperan dalam menentukan kualitas suatu produk, kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono ( 2012 : 59 ) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang bersifat langsung maupun tidak langsung namun dapat dirasakan oleh konsumen, seperti pelayanan yang kurang baik atau tidak baik terhadap konsumen. Tingkat keunggulan yang diharapkan mencakup ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan tersebut. Pengendalian atas tingkat keunggulan melibatkan upaya untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diinginkan atau dijanjikan. Hal ini mencakup manajemen kinerja, pelatihan karyawan, dan evaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan memuaskan bagi pelanggan.

Kepuasan Konsumen adalah rasa nyaman konsumen ketika mendapatkan hasil produk yang dipilih berkualitas lebih baik daripada hasil produk yang tidak dipilih dengan kualitas buruk atau lebih buruk (Tjiptono, 2015).

Kepuasan konsumen juga melibatkan persepsi positif terhadap pelayanan pelanggan, kemudahan dalam proses pembelian, dan adanya nilai tambah dari produk atau layanan yang diterima. Faktor-faktor ini dapat menciptakan

pengalaman positif yang berkontribusi pada kepuasan konsumen secara keseluruhan.

Queen Roti ini bertempat dipinggir jalan Liliba yang lokasinya mudah dijangkau oleh konsumen, keseluruhan bangunan Queen Roti tersebut terbuat dari bahan material tembok dimana arsitektur bangunannya sangat minimalis, Queen Roti juga menyediakan berbagai jenis olahan produk termasuk olahan makanan dan minuman segar.

**Tabel.1.1**

**Data produk terjual dan pendapatan Queen Roti Agustus-Desember 2023**

No	Bulan	Nama Produk	Harga(Rp)	Terjual(Buah)	Hasil Pendapatan(Rp)	Pendapatan(Rp)	Presentase pendapatan(%)
	Jan	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	526 310	3.156.000 1.550.000	4.706.000	-
	Feb	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	510 236	3.060.000 1.180.000	4.240.000	-9,10
	Maret	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	480 415	2.880.000 2.075.000	4.955.000	16,8
	April	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	367 419	2.202.000 2.095.000	4.297.000	-13,27
	Mei	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	417 309	2.502.000 1.545.000	4.047.000	-5,81
	Juni	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	441 437	2.646.000 2.185.000	4.831.000	19,37
	Juli	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	733 473	4.398.000 2.365.000	6.763.000	39,99
1	Ags	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	526 410	3.156.000 2.050.000	5.206.000	-23,02
2	Sep	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	494 400	2.964.000 2.000.000	4.784.000	-8,11
3	Okt	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	307 539	1.842.000 2.695.000	4.537.000	-5,16
4	Nov	Roti Babi Roti Variasi	6.000 5.000	251 537	1.506.000 2.685.000	4.191.000	-7,62
5	Des	Roti Babi Roti variasi	6.000 5.000	473 785	2.838.000 3.925.000	6.763.000	61,36

Sumber Data: *Queen Roti Liliba*

Berdasarkan hasil yang telah dianalisis dapat dilihat bahwa penjualan pada Queen Roti mengalami penurunan selama bulan Februari sampai juni 2023. Kemudian Queen Roti kembali mengalami peningkatan penjualan pada bulan juli 2023 dan kembali mengalami penurunan penjualan pada bulan agustus-november 2023 kemudian Queen Roti kembali mengalami peningkatan penjualan pada bulan Desember 2023.

Masalah terkait kualitas produk dapat dilihat dari penurunan jumlah penjualan yang terus terjadi dari bulan Februari-juni dan agustus-november 2023. Penurunan penjualan disebabkan adanya produk-produk yang kurang diminati. Sehingga tidak diproduksi lagi variasi yang baru.

Masalah terkait kualitas pelayanan sering terjadinya ketidaknyamanan saat kendaraan yang diparkir oleh konsumen dihalangi oleh kendaraan-kendaraan lain yang mengganggu keluar masuknya kendaraan konsumen.

Adanya produk yang tidak diminati dan layanan yang kurang baik membuat konsumen merasa tidak puas, dimana ketidakpuasan konsumen ini dapat dilihat dari hasil penurunan penjual.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan Hayani Hayani (2021), dengan judul: “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kaizar Lahat, dengan hasil penelitian bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Serta Penelitian terdahulu yang dilakukan Zebath Mega Hutabarat dan Christin Susilowati (2022), dengan judul pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, dengan hasil penelitian secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adanya hasil penelitian yang saling bertentangan pada variabel kualitas produk membuat penulisi tertarik untuk meneliti dan mengkaji ulang dengan judul yang sama yakni: Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang.

## **1.2 MASALAH PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang.

## **1.3 PERSOALAN PENELITIAN**

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang?

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan persoalan penelitian yang ada maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 1.4.1. Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang

#### 1.4.2. Manfaat penelitian

##### 1. Manfaat akademik

Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi banyak orang khususnya bagi mahasiswa lainnya yang akan mengadakan penelitian lanjutan.

##### 2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat menjadi salah satu pertimbangan manajemen Queen Roti dalam meningkatkan kepuasan pada konsumennya.