

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Bolu AS adalah salah satu produsen roti bolu yang berdiri sejak tahun 2000 di Kota Malang. Didirikan oleh pria bernama Heriyanto yang merupakan perantau dari Kota Palembang. Sempat gagal dua kali tidak membuat Pak Heriyanto putus asa untuk mendirikan usaha roti bolunya. Dan akhirnya berkat kerja keras Pak Heriyanto usaha semakin berkembang hingga sekarang. Persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis terutama bidang kuliner menuntut para pelaku bisnis untuk meningkatkan performanya agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Sebuah perusahaan harus terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk dan harus bijak serta cermat dalam menentukan harga agar tetap bisa bersaing dengan para kompetitor. Menurut Kotler & Keller (2009), kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas suatu produk dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli sekaligus dapat meningkatkan kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan oleh perilaku konsumen yang menginginkan produk dengan kualitas baik dan sesuai dengan uang yang mereka keluarkan.

Selain kualitas produk, sebuah perusahaan juga harus mempertimbangkan harga dari sebuah produk, penentuan harga jual yang dilakukan secara akurat dapat menambah jumlah penjualan produk. Menurut Hurriyati (2005), harga mempunyai peranan penting dalam proses pengambilan keputusan yaitu peranan alokasi dari harga adalah membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat atau utilitas tertinggi yang diharapkan berdasarkan kekuatan daya belinya.

Hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan penjualan dan memenangkan persaingan dalam dunia bisnis adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan *Word of Mouth*, loyalitas pelanggan

dan lain-lain. Menurut P. Kotler & Keller (2009) dalam Sembiring (2014), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan yang bersangkutan.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Bolu AS?
2. Bagaimana pengaruh harga produk terhadap kepuasan pelanggan Bolu AS?
3. Apa dampak positif dari kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bolu AS?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk memahami pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Bolu AS
2. Untuk memahami pengaruh harga produk terhadap kepuasan pelanggan Bolu AS
3. Untuk memahami dampak positif dari kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bolu AS

## **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Dapat menambah pengetahuan mengenai tingkat pengaruh kualitas produk dan harga untuk mencapai kepuasan pelanggan, dan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Bolu AS meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.4.2. Manfaat Praktis

### 1.4.2.1. Bagi Pemasar

Dapat dijadikan patokan dalam mengambil keputusan yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan serta dapat digunakan untuk meningkatkan penjualan

### 1.4.2.2. Bagi Pelanggan

Manfaat bagi pelanggan diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai bagaimana menilai sebuah perusahaan dalam membentuk kepuasan pelanggan

### 1.4.2.3. Bagi Penulis dan Umum

Dapat menambah informasi mengenai strategi apa saja yang digunakan sebuah perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan.