

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, perkembangan usaha semakin meningkat dan persaingan semakin ketat. Sehingga kepuasan konsumen menjadi hal penting di dalam meningkatkan penjualan. Berbagai perusahaan bersaing dengan mempromosikan barang atau jasa menggunakan media cetak dan digital. Perkembangan dan persaingan semakin ketat ini menuntut setiap perusahaan harus terus mengembangkan produknya.

Setiap perusahaan harus bisa memahami perilaku konsumennya agar kebutuhan konsumennya bisa terpenuhi, sehingga kepuasan konsumen bisa tercapai. Tercapainya kepuasan konsumen yang pada akhirnya otomatis akan mendorong konsumen untuk menjadi loyal terhadap produk yang dimiliki perusahaan dan akhirnya akan membantu untuk mencapai target dan tujuan.

Setiap konsumen dengan tingkat kepuasan tinggi terhadap barang atau jasa yang dihasilkan maka mempunyai positif terhadap perusahaan, sebaliknya setiap perusahaan yang tidak puas dengan barang atau jasa yang dihasilkan akan mempunyai sikap negatif terhadap perusahaan. Kepuasan konsumen sendiri bisa di pengaruhi dengan faktor – faktor: Harga, Pelayanan, kualitas produk, fasilitas, waktu, dan lokasi. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, perusahaan dapat memilih beberapa cara yang sesuai dengan situasi dan kemampuan perusahaan yang di antaranya adalah harga.

Menurut (Lupiyoadi, 2014) menyatakan bahwa strategi penentuan harga (*pricing*) sangat signifikan dalam pemberian *value* kepada konsumen dan mempengaruhi image produk, serta keputusan konsumen untuk membeli. Harga yang kooperatif akan membuat konsumen memiliki kepuasan tersendiri. Sedangkan menurut TCP Industries, harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan konsumen untuk memperoleh produk dan pelayanannya. Produk yang dimaksud disini adalah Sablon Kaos.

Kualitas produk merupakan faktor teramat penting bagi perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana hal ini fisik produknya ditunjang oleh fasilitas yang sesuai dengan kemajuan teknologi (Kotler, 2012). Apabila produk yang dihasilkan tidak memenuhi permintaan, konsumen merasa kurang puas dan akan beralih ke produk lain. Sebaliknya, apabila

produk yang dihasilkan memenuhi permintaan, konsumen akan memiliki kepuasan tersendiri terhadap produk tersebut.

Kualitas layanan juga menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Banyak perusahaan yang melupakan faktor penting ini di dalam memasarkan produknya. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkan kepuasan yang dihasilkan. (Lovelock, n.d.2010) menyatakan kualitas pelayanan sebagai suatu yang secara konsisten dan memenuhi atau melampaui harapan konsumen.

Tempat yang akan dijadikan objek penelitian adalah TCP Industries Probolinggo yang bergerak di bidang jasa sablon yang memiliki dua cabang perusahaan di kota Probolinggo dan ada sekitar kurang lebih 40 pelanggan tetap. TCP sendiri kepanjangannya yaitu “Tak Cocok Pabelih”, ini adalah slogan atau ciri khas tempat sablon tersebut dengan menggunakan bahasa Madura sebagai nama tempat tersebut. TCP memiliki arti dalam bahasa Indonesia yaitu kalau tidak cocok mohon di kembalikan.

Melalui pengamatan dan wawancara dengan salah satu konsumen di dapat hasil wawancara, menyatakan sedikit kurang puas terhadap produk, dikarenakan harga yang kurang sedikit koperatif, lalu kualitas produk yang kurang maksimal dan kualitas layanan yang cukup baik dan kurang baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dibuatlah penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada TCP Industries Probolinggo”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumendi TCP Industries Probolinggo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan di TCP Industries Probolinggo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasandi TCP Industries Probolinggo .

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor kepuasan pembeli dalam membeli produk TCP Industries Probolinggo.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat memberi informasi dan masukan, sehingga lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam harga, kualitas dan layanan di TCP Industries Probolinggo.

3. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.