

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini kondisi perekonomian di Indonesia mengalami penurunan, yang diakibatkan oleh naiknya harga-harga kebutuhan pokok dan harga bahan bakar minyak. Tetapi kondisi ini tidak menurunkan minat para pelaku usaha dalam melakukan usahanya, mereka mencari solusi untuk mengatasi kenaikan harga-harga barang tersebut supaya dapat terus berproduksi. Dan pada saat ini banyak para pelaku usaha yang membuat bisnis baru.

Industri yang sekarang banyak dilakukan adalah industri makanan, karena dilihat dari peluang bisnisnya, kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk makanan sangat tinggi dan tak ada habisnya. Sehingga akan menciptakan permintaan terhadap perusahaan.

Dalam industri makanan perusahaan dituntut untuk selalu cermat dalam melakukan kegiatan usahanya, supaya dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan dapat memuaskan konsumennya. Selain itu perusahaan harus bisa melakukan keputusan manajerial yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *directing* (pengarahan), dan *controlling* (pengendalian) dalam setiap kegiatan pemasarannya dengan baik dan berkesinambungan. Sehingga perusahaan tidak akan mengalami kerugian akibat adanya produk yang mengalami kerusakan.

Seiring dengan berubahnya zaman, gaya hidup masyarakat sekarang pun mengalami perubahan, salah satunya adalah pola makan. Minat masyarakat terhadap makanan bukan nasi seperti roti, kue, dan biscuit sangatlah tinggi. Karena pada jaman sekarang setiap orang membutuhkan makanan yang cepat saji dan praktis. Selain itu produk tersebut terbuat dari tepung, yang memiliki tingkat karbohidrat yang sama dengan nasi.

Produk makanan yang terbuat dari tepung salah satunya adalah roti, dan menurut catatan yang dikeluarkan dari PT Bogasari Flour Mills, roti adalah suatu jenis makanan yang bahannya terdiri dari tepung terigu, garam, *yeast* (ragi), air dan pembuatannya memerlukan proses fermentasi.

Dalam membuat suatu produk, perusahaan harus memperhatikan dimensi produknya. Dimensi produk terdiri dari : (1) kinerja (2) *Features* (3) *Reliability* (4) Kesesuaian dengan spesifikasi (5) Daya tahan (6) Estetika (7) *Preceived quality*. Dalam perusahaan X, peneliti melihat adanya suatu masalah dalam produknya, diantaranya adalah :

1. *Features* produk tersebut kurang menarik perhatian konsumen, dimana perusahaan tidak memakai merek pada produknya, padahal merek berfungsi sebagai salah satu alat untuk pengingat dan suatu identitas dari suatu produk bagi konsumennya.
2. Keemasan produk yang digunakan kurang menarik dan kurang berkualitas yaitu hanya menggunakan plastik bening maka dapat membuat roti cepat rusak, karena mudah terkena sinar matahari langsung, sehingga aroma dan rasa roti menjadi kurang enak.

Permasalahan diatas tentunya dapat mengurangi jumlah konsumen ataupun pelanggan dari perusahaan roti X, untuk melakukan pembelian ulang. Karena jika ada konsumen baru, yang membeli roti tersebut tidak bisa mengingat produk roti tersebut karena roti itu tidak memakai merek, dan ada satu hal yang penting disini adalah hilangnya kesempatan promosi *word of mouth* bagi perusahaan yang dapat dijadikan alat promosi yang handal. Sedangkan bagi pelanggan yang lama mereka menjadi tidak puas terhadap produk tersebut. karena dari segi kualitas rasa dan aroma produk itu kurang bagus, apalagi sekarang banyak perusahaan yang memproduksi jenis produk yang sama, tentunya akan memudahkan konsumen untuk memilih produk yang dapat memuaskannya.

Salah satu tujuan perusahaan adalah bisa mendapatkan kepuasan dari konsumennya, sehingga dari sini dapat terjadi pembelian ulang dan konsumen menjadi loyal terhadap produk tersebut.

Perusahaan roti x yang menjadi objek penelitian, pada saat ini mengalami penurunan penjualan seperti pada tabel 1.1, hal ini diakibatkan oleh banyaknya perusahaan-perusahaan yang menghasilkan produk yang sejenis, sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat.

Daftar pesaing yang memproduksi produk yang sejenis :

**Tabel 1.1**

**Tabel Daftar Pesing Perusahaan Roti X**

<b>Nama perusahaan</b>	<b>Lokasi perusahaan</b>
Cari Rasa	Pasar Kosambi
Alani	Kopo, Kosambi, dan Ciwastra
Jie Sheng	Astana Anyar
Jembar Sari	Jl. Jembar Ahmad Yani

Sumber : Perusahaan Roti X

Menurut manajer perusahaan roti “X” ibu Elin, persaingan antara perusahaan sejenis sekarang sangat ketat, karena mereka mempunyai target market dan produk yang ditawarkan memiliki karakteristik yang serupa yaitu roti bakar. Ibu Elin menuturkan, banyaknya pesaing membuat penjualan menjadi menurun. Berikut ini adalah tabel data penjualan perusahaan X dalam periode tiga tahun terakhir :

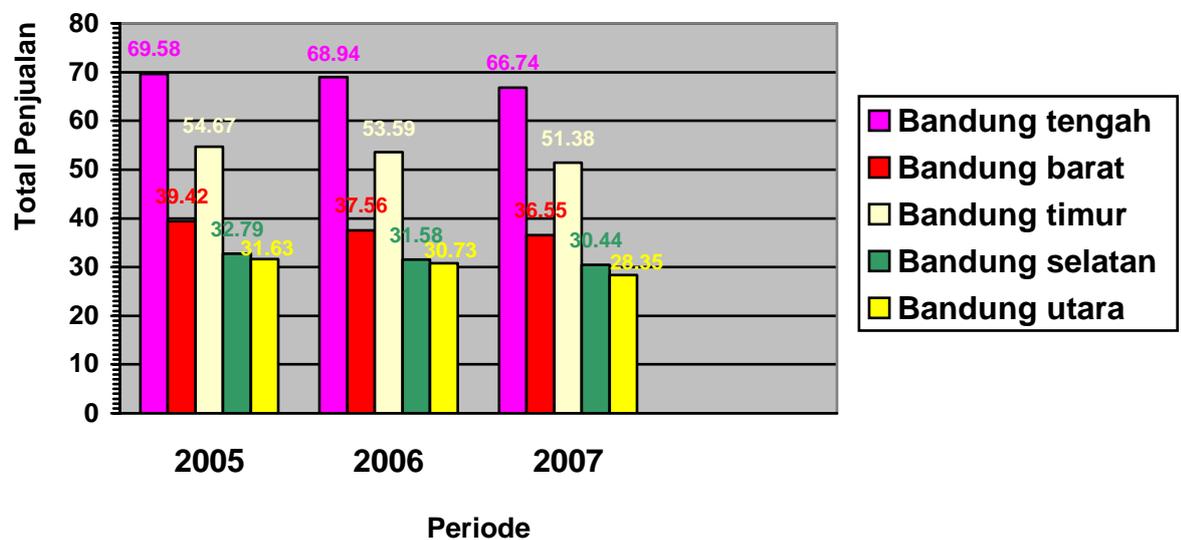
**Tabel 1.2**

**Data Penjualan Perusahaan Roti X Tiga Tahun Terakhir**

<b>No</b>	<b>Wilayah</b>	<b>Jumlah penjualan per tahun</b>		
		<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
1	Bandung tengah	69.580	68.945	66.745
2	Bandung barat	39.420	37.560	36.546

3	Bandung timur	54.671	53.590	51.385
4	Bandung selatan	32.790	31.583	30.438
5	Bandung utara	31.627	30.735	28.350
Total		228.088	222.413	213.464

Sumber : Perusahaan Roti X



**Gambar 1.1**

**Diagram data penjualan periode tiga tahun terakhir**

Dilihat dari tabel dan diagram data penjualan perusahaan tiga tahun terakhir, terjadi penurunan penjualan dari tahun 2005 - 2006 sebesar 9,75% dan ditahun 2007 mengalami penurunan sebesar 9,6%.

Penurunan penjualan yang diakibatkan oleh banyaknya pesaing yang menghasilkan produk yang sejenis, menuntut perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas produknya supaya dapat memuaskan konsumennya.

Kepuasan, menurut Kotler dan Keller (2007:177) :

“kepuasan mencerminkan penilaian komparatif seseorang yang merupakan hasil dari kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari produk dalam hubungan dengan harapannya.”

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk meneliti kegiatan perusahaan roti x, khususnya membahas mengenai pelaksanaan kualitas produk roti tersebut dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Perusahaan Roti X di wilayah Bandung)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dengan semakin banyaknya industri makanan khususnya roti, para pengusaha roti tersebut sekarang mengalami tingkat persaingan yang ketat. karena dengan banyaknya produsen roti maka dapat menjadikan alternatif bagi para konsumen untuk memilih produk roti yang akan mereka beli. sehingga mereka akan membandingkan antara kelebihan dan kekurangan antara perusahaan roti yang satu dengan yang lainnya.

Perusahaan roti “X” yang ada di Bandung ini harus tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan. sehingga mampu memenuhi kepuasan konsumen agar mereka menjadi loyal terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kualitas produk yang dilakukan perusahaan roti “X”?
2. Bagaimana tanggapan konsumen atas kualitas produk roti “X”?
3. Sejauh mana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mengenai roti “X”?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa, dan menginterpretasikan data tentang kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas produk yang dilakukan perusahaan roti “X”.
2. Mengetahui tanggapan konsumen atas kualitas produk, perusahaan roti “X”
3. Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mengenai roti “X”.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan, penulis berharap bahwa hasil yang diperoleh akan memberikan kontribusi berupa :

1. Bagi penulis, menambah wawasan dan pengetahuan tentang bidang pemasaran khususnya dalam bagian kualitas produk dan kepuasan konsumen dengan melalui sejumlah teori dan riset.
2. Bagi perusahaan, sebagai masukan dan bahan pertimbangan yang dapat membantu dalam menetapkan kebijakan perusahaan khususnya mengenai kualitas produk agar dapat memuaskan konsumennya.
3. Bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan serta berkepentingan terhadap penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai kualitas produk.