

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan semakin berkembangnya keadaan ekonomi saat ini yang ditandai dengan adanya era globalisasi serta tersedianya arus informasi yang cepat dan kemajuan teknologi yang pesat mendorong pula berkembangnya sektor perekonomian yang ada di Indonesia khususnya sektor industri.

Salah satu contoh dari sektor industri yang sangat berkembang di Indonesia adalah industri tekstil, karena tekstil termasuk salah satu kebutuhan pokok manusia yaitu kebutuhan sandang, yang tidak hanya di konsumsi oleh konsumen dalam negeri tetapi juga oleh konsumen luar negeri. Hal ini menyebabkan industri tekstil menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar bagi Indonesia.

Perkembangan sektor industri tersebut menyebabkan adanya peluang bisnis bagi industri pengepakan yang ada di Indonesia. Salah satunya adalah *carton box* dan *paper tube* yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan industri tekstil.

Salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang industri pengepakan adalah PT Purinusa Eka Persada yang berlokasi di Jl Soekarno Hatta No. 791 Km. 12,5 Gedebage Bandung Jawa Barat, yang mengkhususkan daerah pemasarannya di wilayah Jawa Barat.

Kualitas produk menjadi salah satu faktor penting penentu kesuksesan pemasaran yang dilakukan oleh PT Purinusa Eka Persada karena kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan akan menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut dan akan melakukan pembelian ulang. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan volume penjualan produk. Demikian juga sebaliknya, jika konsumen tidak merasa puas dengan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan maka mereka tidak akan melakukan pembelian ulang. Hal ini akan berdampak negatif pada menurunnya volume penjualan produk.

Oleh sebab itu, untuk menunjang kegiatan dan kelangsungan hidup perusahaan serta pencapaian laba yang diharapkan maka perusahaan perlu untuk selalu memuaskan dan terus meningkatkan kualitas produknya kepada konsumen sebagai sasaran pasar bisnisnya. Selain itu, perusahaan juga harus memperhatikan pengelolaan usahanya agar berjalan secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengendalian yang baik.

Menyadari betapa pentingnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen bagi PT Purinusa Eka Persada maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui masalah apa yang dihadapi dan sekaligus mencari cara pemecahannya. Untuk itu penulis mengambil judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Purinusa Eka Persada”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka dapat diuraikan beberapa pokok pembahasan masalah yang akan diteliti oleh penulis. Adapun identifikasi masalahnya antara lain:

1. Apa kebijakan yang dilakukan PT Purinusa Eka Persada untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk yang dihasilkan PT Purinusa Eka Persada terhadap kepuasan konsumennya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kebijakan apa yang akan dilakukan PT Purinusa Eka Persada untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk yang dihasilkan PT Purinusa Eka Persada terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi perusahaan, menjadi pertimbangan bagi PT Purinusa Eka Persada dalam meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan agar sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen/ *customer*.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam menjalankan usahanya, setiap perusahaan pasti menghasilkan produk sebagai outputnya, baik itu berupa barang maupun jasa.

Produk yang dihasilkan oleh perusahaan memiliki 2 konsep penting yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu konsep nilai dan konsep biaya. Konsep nilai menyatakan tentang sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh konsumen dari produk atau jasa tertentu. Sedangkan konsep biaya menyatakan tentang sekumpulan biaya yang diharapkan oleh konsumen yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan, dan membuang produk atau jasa.

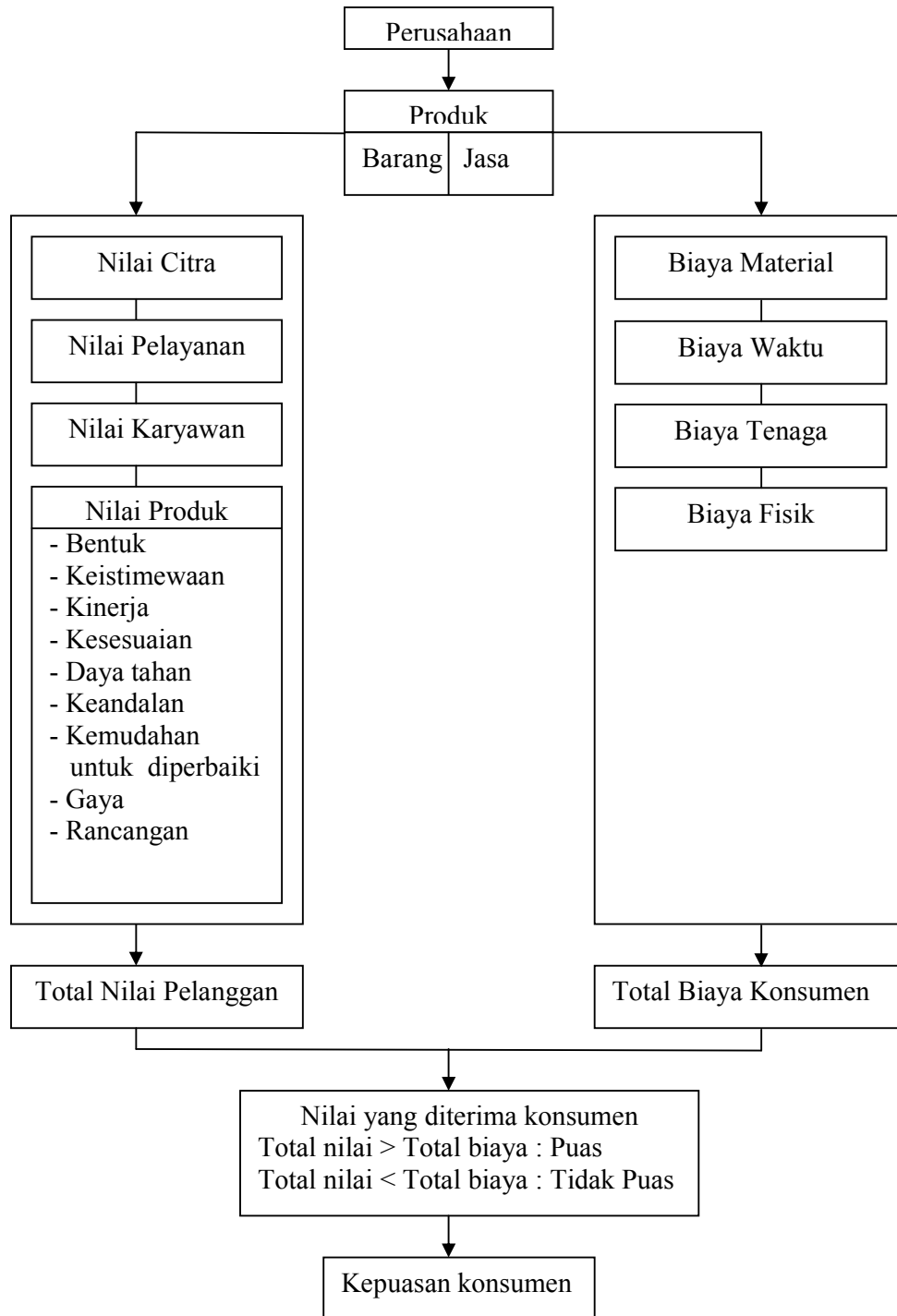
Konsep nilai terdiri dari nilai citra, nilai pelayanan, nilai karyawan dan nilai produk. Nilai produk berhubungan dengan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan yang terdiri dari bentuk, keistimewaan, kinerja, kesesuaian, daya tahan, keandalan, kemudahan untuk diperbaiki, gaya dan rancangan. Jumlah keseluruhan konsep nilai ini disebut total nilai konsumen (*total customer value*).

Konsep biaya terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya fisik. Jumlah keseluruhan konsep biaya ini disebut total biaya konsumen (*total customer cost*).

Total nilai konsumen dan total biaya konsumen akan mempengaruhi nilai yang diterima oleh konsumen (*customer delivered value*). Apabila total nilai yang diperoleh oleh konsumen lebih besar daripada total biaya yang dikeluarkannya maka konsumen tersebut dinyatakan puas akan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Demikian juga sebaliknya, apabila total nilai yang diperoleh oleh konsumen lebih kecil daripada total biaya yang dikeluarkannya maka konsumen tersebut dinyatakan tidak puas akan produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Hal tersebut dapat dilihat dengan jelas pada Gambar 1.1 di bawah ini.

Gambar 1.1
Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan konsumen



1.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis bertempat di PT Purinusa Eka Persada yang terletak di Jl Soekarno Hatta No. 791 Km. 12,5 Gedebage Bandung Jawa Barat.

1.7 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai garis besar materi yang akan dibahas dalam penelitian. Bab ini mencakup latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, lokasi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Mengemukakan beberapa teori yang digunakan sebagai dasar dan pendukung untuk memecahkan dan menganalisis masalah di dalam pembuatan laporan penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian dan Objek Penelitian

Dalam bab ini dikemukakan metode yang digunakan dalam mengumpulkan dan menganalisis data penelitian, juga mengenai gambaran umum perusahaan yang meliputi : sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas serta kegiatan yang dilakukan perusahaan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini mengemukakan data yang sudah diperoleh, pengolahan data, analisis, dan pembahasan masalah sehingga diperoleh hasil penelitian yang akurat.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Merupakan kesimpulan dan saran penulis berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan yang diharapkan mampu memberikan masukan untuk pengembangan perusahaan di masa yang akan datang.