

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini selain memunculkan perkembangan di bidang teknologi juga semakin banyak perusahaan dan bisnis baru yang bermunculan, contohnya seperti usaha di bidang kontraktor. Perusahaan-perusahaan ini ada beberapa yang dikelola oleh usaha perorangan dan ada juga yang menjadi sub-kontraktor di perusahaan induknya. CV, Fajar Wijaya merupakan salah satu contoh perusahaan yang menginduk pada perusahaan lain. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara pelaku-pelaku bisnis yang ada baik dalam industri barang maupun jasa. Perusahaan yang dapat memadukan dengan baik antara strategi, teknologi, dan sumber daya yang ada, akan dapat bertahan dengan baik dalam persaingan dengan perusahaan yang bergerak di bidang industri yang sama. Banyak perusahaan kecil maupun besar yang ingin mengembangkan usahanya, tidak terkecuali pada perusahaan yang bergerak di bidang general *contractor* maupun pengadaan barang. Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai orientasi bisnis yang sama; yaitu menghasilkan profit atau keuntungan yang maksimal dengan meminimalkan biaya yang dikeluarkan. Hal tersebut dapat terwujud dengan pemilihan supplier atau pemasok yang tepat. Supplier atau pemasok merupakan mitra bisnis yang memegang peranan sangat penting dalam menjamin ketersediaan barang pasokan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Kinerja supplier atau pemasok akan mempengaruhi performansi atau kinerja perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menilai supplier atau pemasok secara cermat dan tepat. Pemilihan pemasok merupakan kegiatan strategis, terutama apabila pemasok tersebut akan memasok item yang penting dan akan digunakan dalam jangka panjang. [29]

Harga menjadi salah satu faktor yang mampu membawa pengaruh bagi perusahaan dalam meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Harga dikenal sebagai salah satu elemen yang utama dalam keputusan

pembelian produk serta penentuan keberhasilan perusahaan dikarenakan harga produk dapat menentukan berapa besaran perolehan keuntungan perusahaan dari aktivitas penjualan produk perusahaan baik barang ataupun jasa. [27]

Perusahaan yang bergerak dalam bidang *supplier* bahan bangunan ini tidak luput dari persaingan tersebut, dimana suatu perusahaan dituntut untuk mampu menghadapi berbagai kendala yang timbul dalam mengelola bisnisnya, juga untuk menjamin perusahaan yang bersangkutan supaya dapat beroperasi dengan efektif dan efisien.

Dalam menjalankan bisnis sangatlah penting jika perusahaan mengutamakan kepuasan terhadap konsumen, karena kepuasan sangatlah berpengaruh besar terhadap keberlangsungan hubungan baik dengan konsumen. Jika apa yang diterima konsumen sama dengan apa yang diharapkan atau melebihi maka konsumen akan merasa sangat puas. Maka dari itu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dengan cara menawarkan produk yang berkualitas dan pelayanan yang baik. Kualitas produk dan layanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. [1]

Tabel 1. Daftar Produk Cv. Fajar Wijaya

No	Nama Barang	Volume	Harga/Rit	Keterangan
1	Tanah Merah Super	8,5 m ³	Rp.750.000	Harga Tidak Mengikat Jarak
2	<i>Base Course</i>	7,5 m ³	Rp.1.600.000	
3	Makadam 57	7,5 m ³	Rp.1.500.000	
4	Makadam 35	7,5 m ³	Rp.1.500.000	
5	Batu Split	7,5 m ³	Rp.1.750.000	
6	Pasir	7,5 m ³	Rp.1.900.000	
7	Abu Batu	7,5 m ³	Rp.1.500.000	
8	Limstone	7,5 m ³	Rp.1.750.000	

Sumber: Cv. Fajar Wijaya 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat kita lihat ada 8 macam produk yang disediakan oleh cv. fajar wijaya, mulai dari tanah merah super, base course, makadam 57, makadam 35, Pasir, Abu Batu, batu split dan Limstone.

Definisi kualitas pelayanan berfokus di upaya pemenuhan kebutuhan dan impian pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi asa pelanggan.[3] Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. [4]

Kepuasan konsumen diukur dengan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keseluruhan pengalaman pada perusahaan dengan kata lain, kepuasan konsumen dapat diukur dengan tingkatannya. Berikut adalah data ketidakpuasan konsumen dibulan November 2022 – April 2023.

Tabel 2. Data Komplain Konsumen

No	Jenis komplain	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Jumlah Jenis Komplain
1	Barang tidak bagus	4	3	1	2	1	0	11
2	Muatan barang kurang	0	0	0	1	1	2	4
3	Barang tidak sesuai pesanan	2	1	1	1	1	0	6
4	Keterlambatan barang	2	0	1	2	0	0	5
5	Kesalahan input alamat	1	1	2	1	1	0	6
Jumlah Komplain Perbulan		9	5	5	7	4	2	32

Sumber: Cv. Fajar Wijaya 2023

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat banyaknya macam komplain yang dilakukan oleh konsumen. Mulai dari barang tidak bagus, muatan barang kurang, barang tidak sesuai pesanan, keterlambatan barang, kesalahan input alamat. Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada cv. fajar wijaya. Penelitian ini menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) karena PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian serta SEM

dapat diibaratkan sebagai penggabungan antara analisa faktor dan analisa regresi berganda.

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka penulis memilih judul penelitian : **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv. Fajar Wijaya”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diurai di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv. Fajar Wijaya?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv. Fajar Wijaya?
3. Bagaimana Harga Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv. Fajar Wijaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Cv. Fajar Wijaya.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Cv. Fajar Wijaya.
3. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Cv. Fajar Wijaya.

1.4. Batasan Masalah

Pada penelitian ini dibutuhkan terdapatnya batasan permasalahan untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menghindari perluasan masalah sehingga dapat lebih fokus pada permasalahan. Oleh karena itu, batasan masalah dalam penelitian ini hanya meneliti kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga di CV. Fajar Wijaya.

1.5. Sistematika Penulisan

Skripsi ini menerangkan tentang sistematika penulisan yang didalamnya terdapat 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumus masalah, tujuan penelitian, batas masalah dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas semua teori yang berkaitan dengan penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai diagram alir dari mulainya proses awal dalam suatu jalannya penelitian bertujuan untuk menyelesaikan masalah.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dari pengolahan data yang dihasilkan dari jawaban responden.

BAB 5 KESIMPULAN

Bab ini adalah akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dan saran.