

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT Benua Penta Global Medan bergerak di bidang restoran XO Suki yang berdiri tahun 2004 dan melakukan penjualan makanan berupa steamboat. Dimana pada saat itu persaingan yang didapat oleh PT Benua Penta Global Medan terbilang cukup minim karena perusahaan ini bisa di bilang yang pertama kali membuka bisnis usaha dalam bentuk Steamboat. Kepuasan Pelanggan tentunya menjadi salah satu faktor penting untuk menunjukkan kualitas dari suatu usaha. Kepuasan pelanggan akan sangat berdampak pada kelangsungan perusahaan yang di mana semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka dari itu akan semakin tinggi pula keinginan konsumen melakukan pembelian ulang. Namun kepuasan konsumen dari PT. Benua Penta Global Medan ini mengalami penurunan dimana penjualan perusahaan mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, salah satu faktor tersebut yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat diperlukan agar dapat menarik minat bagi konsumen untuk memilih produk dari perusahaan. akan tetapi perusahaan mempunyai karyawan yang tergolong sedikit untuk menghadapi pelanggan ketika dalam keadaan yang ramai sehingga hal tersebut berdampak kualitas dari pelayanan perusahaan. kualitas pelayanan yang rendah akan membuat pelanggan menjadi kurang tertarik untuk mengkonsumsi makanan yang di tawarkan oleh perusahaan. hal tersebut di karenakan perusahaan juga termasuk menjual jasa dalam menawarkan produknya. Kurangnya kualitas pelayanan perusahaan akan berefek langsung terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri.

Selain itu harga juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana harga merupakan hal yang sangat mempengaruhi dalam hal keberhasilan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Harga yang ditawarkan oleh PT Benua Penta Global menawarkan harga produk lebih mahal dari harga kompetitornya yang disebabkan karena perusahaan ingin mencapai segmen pasar kelas menengah ke atas sehingga menurunkan Kepuasan Pelanggan. Dengan tingginya penawaran harga produk dari perusahaan membuat konsumen merasa produk yang di tawarkan terlalu mahal sehingga pelanggan juga menjadi lebih memilih untuk membeli produk lain dengan kualitas yang sama ataupun hampir sama. Hal ini berdampak pada kepuasan dari pelanggan itu sendiri

Faktor Lainnya adalah Lingkungan Toko, dimana lingkungan toko juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimana lingkungan toko yang bersih dan dekorasi yang bagus menambah kepuasan seorang pelanggan. Akan tetapi lingkungan toko di perusahaan ini sedikit kurang di perhatikan, terlihat dari lamanya karyawan dalam membersihkan meja yang baru selesai digunakan oleh konsumen tentunya akan menurunkan kepuasan pelanggan. walaupun dekorasi lampu dan dinding yang sudah menambah keindahan dari restoran ini. Tetapi hal itu tidak bisa dijadikan sebuah jaminan bahwa kepuasan pelanggan tidak akan menurun.

Berdasarkan fakta fakta yang sebagaimana diuraikan diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lingkungan Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Benua Penta Global Medan”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang dapat dilihat bahwa adanya masalah pada PT Benua Penta Global :

1. Kualitas pelayanan yang kurang baik dimana karyawan yang tergolong sedikit dalam melayani pelanggan membuat kepuasan pelanggan semakin menurun.
2. Tingginya harga produk yang ditawarkan kepada pelanggan melebihi competitor perusahaan membuat pelanggan menjadi lebih tertarik untuk membeli produk lain dengan harga yang jauh lebih murah dengan kualitas yang sama.
3. Lingkungan restaurant yang kurang nyaman membuat pelanggan menjadi kurang nyaman sehingga membuat kepuasan pelanggan semakin menurun.
4. Menurunannya penjualan perusahaan yang disebabkan karena kepuasan pelanggan yang semakin menurun.

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benua Penta Global.
2. Bagaimana Pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benua Penta Global.
3. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Toko terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benua Penta Global.
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lingkungan Toko terhadap kepuasan pelanggan pada PT Benua Penta Global.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Benua Penta Global.
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Benua Penta Global.
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Lingkungan Toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Benua Penta Global.
4. Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lingkungan Toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Benua Penta Global.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang dua manfaat, yakni :

1. Secara teoritis dapat menambah dan memperkaya studi mengenai perusahaan ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Lingkungan Toko dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan;
2. Secara praktis dapat menjadi masukan bagi PT Benua Penta Global Medan dalam peningkatan Kepuasan Pelanggan dengan cara memperbaiki Kualitas Pelayanan, Harga dan Lingkungan Toko.

#### 1.6 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang telaah di rangkum dalam table.

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Montung (2015)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restaurant Kawan Baru	X1 : Kualitas Produk X2 : Kualitas layanan X3 : Presepsi Harga Y : Kepuasan Pelanggan	secara simultan; kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial; kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. .
Cristina,& Marwanti (2019)	Pengaruh Strategi Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	X1 : Produk X2 : Harga X3 : Promosi Y : Kepuasan Pelanggan	secara parsial Strategi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Strategi Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Strategi Promosi

			berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan strategi produk, harga, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
Ristianto & Budiyo (2017)	Pengaruh Layanan Karyawan, Lingkungan Toko, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Spermatozoa di Sidoarjo)	X1 : Layanan Karyawan X2 : Lingkungan Toko X3 : Lokasi Y : Kepuasan Konsumen	Hasil uji hipotesis menunjukkan, bahwa variabel layanan karyawan, lingkungan toko, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## 1.7 Teori Menurut Para Ahli

### 1.7.1 Teori Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Komponen atau driver pembentuk kepuasan pelanggan ini terutama untuk industri jasa.

Menurut (Bayhaqi, 2006: 15) kualitas pelayanan merupakan selisih antara pengharapan pelanggan atau keinginan mereka dengan persepsi mereka.

kualitas pelayanan. Goeth & Davis (1994) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

### 1.7.2 Teori Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Buchori (2011) harga adalah nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang.

Menurut Kotler dan Armstrong (2007:439) adalah sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar pelanggan atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2012) harga adalah sejumlah uang (kemungkinan ditimbang beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk pelayanan yang menyertainya.

### 1.7.3 Teori Lingkungan Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan

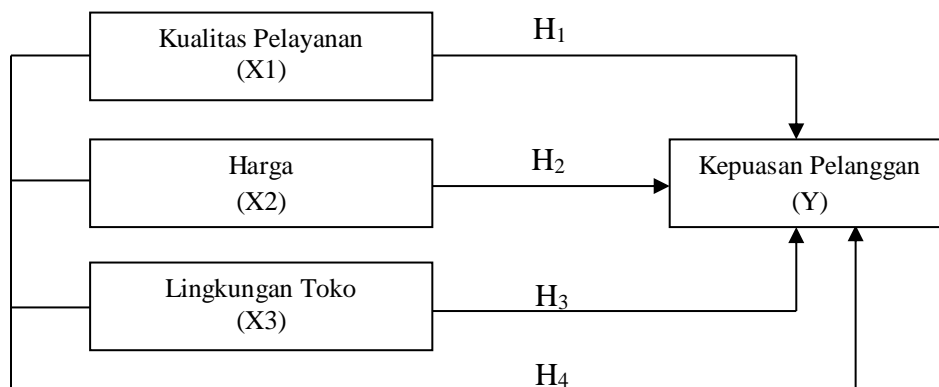
Menurut Mattila and Wirtz (2008), mengatakan bahwa peningkatan dalam pembelian dapat diakibatkan karena adanya rangsangan dan situasi yang menyenangkan dari stimuli lingkungan toko.

Menurut Peter dan Olson (2000), lingkungan toko merupakan lingkungan yang dapat menyebabkan terjadinya afeksi, kognisi, dan perilaku konsumen serta merupakan lingkungan yang relatif tertutup.

Menurut Mattila dan Jochen Wirtz (2001), stimulus lingkungan toko yang dapat menimbulkan nilai positif bagi konsumen sehingga meningkatkan level perilaku pembelian tidak terencana diakibatkan saat musik dan aroma bisa dikemas dengan baik untuk meningkatkan kualitas toko.

## 1.8 Kerangka Konseptual

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat digambarkan kerangka pemikiran yaitu sebagai



## 1.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah dan kerangka konseptual yang sebagaimana diuraikan diatas maka hipotesis dari penelitian ini yakni:

H<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan PT.Benua Penta Global.

H<sub>2</sub> : Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.Benua Penta Global.

H<sub>3</sub> : Lingkungan Toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Benua Penta Global.

H<sub>4</sub> : Kualitas Pelayanan, Harga dan Lingkungan Toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Benua Penta Global.