

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan dihadapkan oleh persaingan usaha yang semakin ketat karena perkembangan dalam dunia industri. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan suatu perusahaan harus mengetahui bagaimana cara menempatkan suatu barang dan jasa pada tempat, kualitas, pelayanan dan waktu yang tepat agar dapat bersaing dalam dunia bisnis yang kompetitif.

Kepuasan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting dalam menciptakan penjualan yang maksimal sebagai hasil evaluasi apakah pengalaman yang dirasakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. PT Suminsurya Mesindolestari adalah perusahaan distributor yang bergerak di bidang industri baja dan mesin. Produk dari perusahaan ini banyak digunakan untuk industri baja, kelapa sawit, bengkel bubut dan sejenisnya. Di masa pandemi covid-19 ini usaha distributor baja mengalami penurunan penjualan yang cukup drastis akibat pembatasan kegiatan yang diterapkan pemerintah membuat omset penjualan perusahaan menurun.

Masalah penurunan penjualan karena sulitnya menumbuhkan dan mempertahankan permintaan pelanggan di tengah pandemi covid-19 membuat penurunan kepuasan pelanggan disebabkan oleh ketidaksesuaian harapan terkait produk, minat membeli kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain. Ketidaksesuaian produk karena masih ada pelanggan yang belum yakin terkait kualitas produk yang diberikan, pelayanan yang ditawarkan serta proses pengiriman barang yang cenderung bermasalah menyebabkan menurunnya kepuasan pelanggan dalam membeli produk.

Untuk melihat perkembangan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, perusahaan dapat memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan, yang diantaranya termasuk keseluruhan kinerja, fitur, ketahanan, keandalan maupun estetika yang melekat pada produk. Dengan memperhatikan kualitas produk, perusahaan dapat melakukan evaluasi menyeluruh pelanggan atas standar produk yang dimiliki sehingga dapat mempengaruhi pandangan konsumen terhadap produk. Akan tetapi, tanpa kualitas produk yang baik maka konsumen maupun pelanggan tidak akan tertarik membeli kembali produk yang ditawarkan oleh perusahaan karena tidak mendapatkan kepuasan yang baik terhadap pemakaian produk. Kualitas produk dapat ditingkatkan melalui penambahan fitur-fitur produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan menciptakan kualitas yang tepat untuk suatu produk karena hampir setiap perusahaan menggunakan kualitas suatu produk untuk menjadi daya tarik terhadap konsumen dalam memasarkan produknya.

Selain itu kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan masih belum baik terlihat dari adanya komplain yang masih timbul dari pelayanan yang diberikan

terkait bukti fisik seperti kurangnya penambahan mesin baja dan reparasinya menyebabkan kehandalan dalam operasi mesin memakan waktu yang lama, ketanggapan karyawan yang tidak secara baik menanggapi keluhan dan keinginan pelanggan, jaminan yang diberikan kepada pelanggan terkait ketidakpuasan yang dialami, dan rasa empati atau perhatian yang ditunjukkan kepada pelanggan yang sulit mengutarakan keluhan yang dialami mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika pelayanan diberikan dengan cepat dan responsif oleh perusahaan maka konsumen akan segera mengambil keputusan untuk membeli produk yang ditawarkan karena kepuasan yang didapatkan dalam penggunaan produk tercapai.

Perkembangan kepuasan pelanggan juga dapat dilihat pada saluran distribusi yang dilakukan perusahaan. Hal ini dikarenakan saluran distribusi sebagai salah satu cara pemasaran yang dilakukan perusahaan kepada konsumen maupun pelanggan. Saluran distribusi dengan pengantaran produk yang lambat karena keterbatasan persediaan sehingga pengantaran baja dilakukan bertahap dan sering terjadi penundaan pengiriman barang sehingga pelanggan merasa kecewa dan beralih ke produk baja perusahaan lain, pelanggan yang sudah memesan tetapi belum diantar, pengiriman melalui jasa pengiriman tidak sampai sedangkan faktur digabung dan kurangnya mobil dalam mendistribusikan dengan alasan sedang dalam masa perbaikan menyebabkan menurunnya kepuasan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan produk tersedia dengan mudah dan dapat dijangkau pembeli dalam waktu cepat dan mudah, maka pembeli akan segera membeli produk yang ditawarkan tanpa berpikir kembali.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian pada perusahaan dengan judul, **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Suminsurya Mesindolestari”**.

1.2 Tinjauan Pustaka

1.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Chandra dan Megawati (2022:38), kualitas produk adalah suatu perbedaan dalam jumlah kualitas dan perbedaan kuantitas dalam bahan atau atribut yang digunakan dimana semakin baik kualitas produk akan membuat pelanggan merasa puas dan melakukan pembelian kembali.

Menurut Aisyah dkk (2022:248), kualitas produk sangat erat kaitannya dengan kinerja produk dimana produk yang memiliki kinerja baik akan selalu diminati oleh pengguna dan memunculkan ketertarikan dalam membeli barang. Manfaat baik yang timbul dari penggunaan produk akan cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Kusmadeni (2021:71), kualitas pelayanan menunjukkan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima/diperoleh. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Menurut Priyowibowo dkk (2022:123), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik suatu produk yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai

dengan yang diharapkan oleh konsumen sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan atau konsumen terhadap pelayanan tersebut.

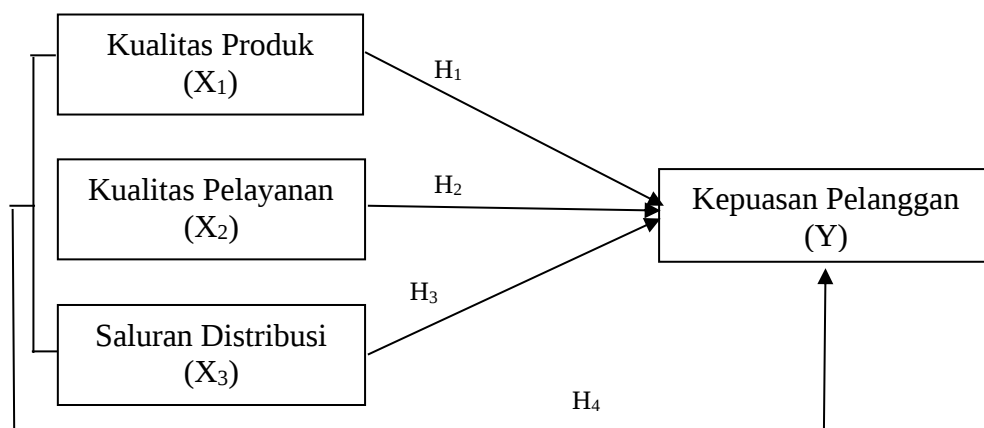
1.2.3 Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Nasruddin dan Nurchayati (2019:233), saluran distribusi adalah rute atau rangkaian perantara dalam menyampaikan barang dari produsen ke konsumen. Dengan adanya saluran distribusi yang baik dapat menjamin ketersediaan produk yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan mudah dan cepat sehingga pelanggan akan merasa puas dan terus melakukan pembelian kembali.

Menurut Pandeirotdkk (2021:1304), saluran distribusi yang baik akan mempermudah pelanggan bertransaksi dengan perusahaan sehingga pelanggan menjadi puas dan senantiasa melakukan pembelian di perusahaan. Pemilihan saluran distribusi yang tepat akan berpengaruh terhadap kelancaran arus perpindahan produk atau barang ke pelanggan dengan cepat.

1.3 Kerangka Konseptual

Hal ini dapat dilihat pada gambar kerangka konseptual berikut ini.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

1.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan kerangka konseptual tersebut, maka dapat dirumuskan dan dijelaskan hipotesis sebagai berikut.

H₁: Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Suminsurya Mesindolestari.

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Suminsurya Mesindolestari.

H₃: Saluran Distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Suminsurya Mesindolestari.

H₄: Kualitas produk, kualitas pelayanan dan saluran distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Suminsurya Mesindolestari.