

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

PT. Brother Group, Medan adalah sebuah perusahaan yang terletak pada Jalan Pulau Palu no 36, Medan. Perusahaan ini melakukan bidang usaha dalam penjualan plastik. Plastik yang dijual adalah plastik jenis polybag, plastik kiloan dan plastik sampah. PT. Brother Group, Medan telah melakukan bidang usahanya selama 10 tahun dan terus menerus melakukan upaya supaya penjualan meningkat dan pelanggan tetap menyukai produk yang dijual oleh PT. Brother Group, Medan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada PT. Brother Group, Medan. penulis menemukan masalah mengenai kecenderungan jumlah pelanggan yang kian berkurang dalam periode tahun 2022. Hal tersebut di rangkum dalam tabel 1.1.

**Tabel 1.1.**

<b>Jumlah Pelanggan PT. Brother Group, Medan 2022</b>	
Periode	Jumlah pelanggan
Januari – Maret 2022	106
April -Juni 2022	98
Juli- September 2022	100
Oktober – November 2022	92

*Sumber PT. Brother Group, Medan, 2023*

Jumlah pelanggan yang kian berkurang menunjukkan bahwa ekspektasi dari pada PT. Brother Group, Medan tidak sesuai harapan. PT. Brother Group, Medan tentu saja berekspektasi bahwa perusahaan tetap memiliki pelanggan yang setia. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang tetap setia menggunakan produk dari perusahaan. Terlebih produk dari Sumber PT. Brother Group, Medan yang bersifat pemakaian harian. Sudah pasti pembelian setiap bulan merupakan sesuatu yang sangat lumrah terjadi. Permasalahan yang terjadi pada jumlah pelanggan yang kian menurun dari PT. Brother Group, Medan diduga berasal dari harga produk, kualitas produk dan tingkat kepuasan dari pelanggan.

**Tabel 1.2.**

**Perbandingan Harga Produk PT. Brother Group, Medan Dengan perusahaan Lain**

Jenis barang	PT. Brother Group, Medan	PT. Surya Mitra Plastikindo, Medan	PT. Makmur Jaya Anugerah, Medan
Plastik <i>polybag</i>	Rp 21.000/kg	Rp 20.000/kg	Rp 20.000/kg
Plastik kiloan	Rp 26.000/kg	Rp 25.500/kg	Rp 24.000/kg
Plastik sampah	Rp 19.000/Kg	Rp 18.000/kg	Rp 17.500/kg

*Sumber PT. Brother Group, Medan, 2023*

Berdasarkan keterangan pada tabel 1.2. dapat dilihat bahwa harga produk pada PT. Brother Group, Medan masih relatif lebih tinggi dari produk serupa yang dimiliki oleh para pesaing ataupun kompetitor. Harga yang lebih tinggi dapat membuat pelanggan ataupun calon pelanggan untuk tidak tertarik dan mudah terpengaruh oleh bujukan produk dengan merek lain yang cenderung lebih murah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis mengenai kualitas produk PT. Brother Group, Medan dengan manajer perusahaan yang bernama Bapak M. Maimunah, penulis mendapatkan bahwa masih ada keluhan terhadap kualitas produk yang dimiliki oleh PT. Brother Group, Medan. Keluhan keluhan yang sering terjadi adalah ketebalan plastik yang cenderung tipis dan mudah sobek apabila menumpukkan barang ataupun materi yang agak berat.

Kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan juga dapat dinilai masih kurang karena perusahaan dinilai lebih lambat dalam melakukan pengiriman produk kepada pembeli. Pembeli pada PT. Brother Group, Medan adalah toko-toko yang menjual produk plastik pada kawasan Medan kota. Keluhan yang dinilai ini dikarenakan perbandingan antara kecepatan pengiriman pada perusahaan lain yang cenderung lebih cepat dibandingkan PT. Brother Group, Medan. Bila produk yang dipesan pada pagi hari, kemungkinan besar para pelanggan akan mendapatkan produk pada sore hari di hari yang sama. Sedangkan pemesanan pada PT. Brother Group, Medan yang dilakukan pada pagi hari akan sampai pada pelanggan pada hari berikutnya.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh harga barang dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Brother Group, Medan”

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah harga barang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Brother Group, Medan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Brother Group, Medan?
3. Apakah harga barang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Brother Group, Medan?
6. Apakah harga barang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan?
7. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan?

## **3. Tinjauan Pustaka**

### **3.1. Harga**

#### **3.1.1. Definisi Harga**

Menurut Kotler (2019), “Harga adalah sejumlah uang yang di berikan kepada barang atau jasa dari sebuah perusahaan kepada konsumen.” definisi ini menunjukkan bahwa harga adalah nilai uang yang harus dibayarkan oleh konsumen supaya bisa mendapatkan produk atau jasa yang dijual oleh perusahaan.

#### **3.1.2. Indikator Harga**

Menurut Kotler (2019), indikator dari harga adalah:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Kesesuaian harga dengan manfaat
4. Daya saing harga

### **3.2. Kualitas Produk**

#### **3.2.1. Definisi Kualitas Produk**

Kualitas produk adalah suatu kondisi dimana performan dari produk tersebut terlihat dalam masa penggunaannya oleh konsumen ataupun pembeli. Kualitas dari produk diciptakan oleh perusahaan ataupun produsen supaya apa yang diharapkan dari konsumen maupun pembeli dapat tercapai.

Menurut Tjiptono (2020), “kualitas produk adalah tingkat mutu ataupun kualitas yang diharapkan oleh perusahaan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen.”

#### **3.2.2. Indikator Kualitas Produk**

Menurut Tjiptono (2020), Indikator dari Kualitas produk adalah:

1. Kinerja
2. Keandalan
3. Keistimewaan tambahan
4. Kesesuaian dengan spesifikasi
5. Daya tahan

### **3.3. Kepuasan Pelanggan**

#### **3.3.1. Definisi Kepuasan pelanggan**

Menurut Saladin (2019), “kepuasan pelanggan adalah seberapa senang atau kecewa dari pelanggan yang bersumber dari perbandingan kesannya terhadap apa yang didapat dan apa yang diharapkan dari perusahaan.”

#### **3.3.2. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Perusahaan tentu saja perlu memperhatikan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2020), ada beberapa indikator yang diperhatikan agar konsumen tetap bertahan dalam berbisnis dalam pasar, hal tersebut antara lain adalah:

1. Pelayanan
2. Kualitas produk
3. Harga

4. Akses produk
5. Cara mengiklankan produk

### 3.4. Loyalitas Pelanggan

#### 3.4.1. Definisi Loyalitas Pelanggan

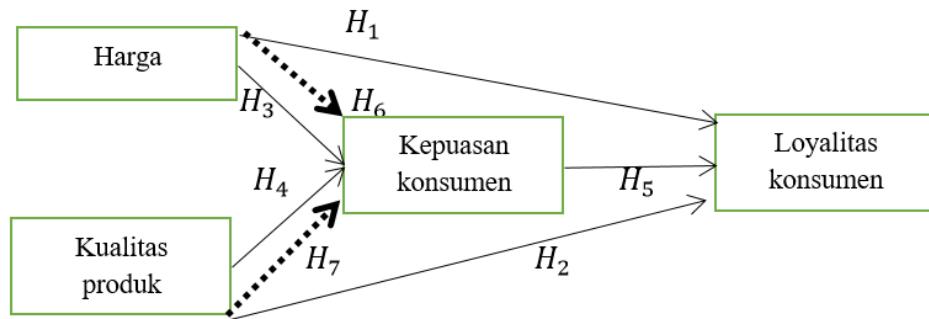
Menurut Tjiptono (2019), "loyalitas pelanggan adalah kecenderungan dari para pelanggan untuk tetap memilih suatu produk atau jasa perusahaan tanpa mudah tergoda untuk memilih produk atau jasa merek kompetitor."

#### 3.4.2. Indikator Loyalitas Pelanggan

Indikator loyalitas pelanggan adalah ukuran yang digunakan untuk mengukur seberapa besar komitmen pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan. Menurut Hayes (2019), indikator loyalitas pelanggan adalah:

- a. Jumlah referral
- b. Keputusan untuk membeli lagi
- c. Keputusan untuk membeli produk lain
- d. Keputusan untuk meningkatkan jumlah pembelian
- e. Retensi pelanggan

## 4. Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

## 5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub>: Harga barang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Brother Group, Medan
- H<sub>2</sub> : Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Brother Group, Medan
- H<sub>3</sub>: Harga barang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan
- H<sub>4</sub> : Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan
- H<sub>5</sub> : Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Brother Group, Medan
- H<sub>6</sub>: Harga barang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan
- H<sub>7</sub> : Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. Brother Group, Medan