

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan menjadi penting untuk diperhatikan karena kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh langsung pada pembelian ulang dan peningkatan penjualan dengan memperhatikan beberapa faktor yang berperan penting. Didirikan pada 2013, PT. Luxen Makmur Sejahtera menyalurkan produk pencahayaan berkualitas tinggi dan andal di seluruh negeri. Produk kami berkisar dari CFL dan Lampu LED untuk rumah tangga dan industri dengan merek Luxen. Kami mencapai SNI (Standar Nasional Indonesia) pada tahun 2015. PT. Luxen Makmur Sejahtera adalah anak perusahaan dari PT. Lexus Daya Utama. Sejak tahun 2000, PT. Lexus Daya Utama telah menjadi distributor tunggal Lexus Stabilizer dan UPS. Pada 2007, PT. Lexus Daya Utama melakukan diversifikasi bisnisnya ke pasar sistem keamanan dengan nama PT. Global Sekurindo Bersama. Kami juga Distributor Nasional untuk Siemens dan HIK Vision. Kami memiliki 4 kantor di Jakarta, Medan, dan Pekanbaru, dan mitra di seluruh Indonesia.

Pada penelitian ini meneliti mengenai lampu sorot merek luxen. Pada produk lampu sorot terjadi penurunan kepuasan pelanggan yang mengakibatkan tidak tercapainya target penjualan pada perusahaan ini dan peningkatan keluhan dari pelanggan yang mencerminkan bahwa terjadi penurunan kepuasan para pelanggan lampu sorot merek luxen.

Kualitas produk lampu sorot merek luxen yang mengalami penurunan terlihat dari tingkat retur yang terjadi. Banyaknya retur disebabkan kemasan yang rusak, cacat, retak dan sebagainya. Lampu sorot merek luxen mempunyai design yang kurang menarik dan mengikuti perkembangan pasar. Hal ini menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan perusahaan.

Saluran distribusi lampu sorot merek luxen yang tidak efektif terlihat dari banyaknya keluhan pelanggan kepada perusahaan seperti jadwal pengiriman yang tidak tepat waktu sehingga menimbulkan kekecewaan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya alat transportasi perusahaan sehingga sulit melakukan pengantaran produk secara tepat dan cepat ke lokasi pelanggan, keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jadwal pengiriman, kesalahan produk yang memicu kekecewaan pelanggan sehingga berdampak pada pelanggan yang merasakan ketidakpuasan.

Kualitas pelayanan yang kurang efisien cenderung menyebabkan banyak pelanggan yang mengeluh. Tingginya keluhan pelanggan kepada perusahaan hal ini menunjukkan betapa tidak berkualitasnya pelayanan yang diberikan yang menciptakan kekecewaan pelanggan

yang tidak tanggap dalam memberikan pelayanan apabila adanya keluhan, ketidakandalan waktu penyelesaian keluhan atau informasi pengantaran yang tidak tepat waktu, ketidakpastian pelayanan yang dijanjikan.

Berdasarkan pembahasan di atas bahwa peneliti tertarik melakukan penelitian skripsi berupa judul, **“Pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan”**.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dapat dilihat bahwa adanya masalah pada PT Luxen Makmur Sejahtera Medan:

1. Kualitas produk yang menurun sehingga menyebabkan terjadinya tingkat retur.
2. Saluran distribusi yang tidak efektif terlihat dari banyaknya keluhan pelanggan kepada perusahaan.
3. Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan sehingga menyebabkan keluhan pelanggan
4. Menurunnya kepuasan pelanggan lampu sorot terlihat dari tidak tercapainya target penjualan.

## **I.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan?
2. Bagaimana pengaruh Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan?

## **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan.
2. Untuk menguji Saluran Distribusi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan.
3. Untuk menguji Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan.

4. Untuk menguji Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan.

### Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat diperoleh berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi PT Luxen Makmur Sejahtera Medan untuk lebih memperbaiki Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi Universitas Prima Indonesia

Menambah referensi penelitian bagi Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia.

3. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam bidang Manajemen Pemasaran.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan variabel penelitian yang sama.

### I.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel I.1.**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Ruusen, dkk (2014)	Kualitas Layanan, Promosi, <i>After Sales Service</i> Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda PT Nusantara Surya Sakti Di Amurang	X <sub>1</sub> =Kualitas Layanan X <sub>2</sub> =Promosi X <sub>3</sub> = <i>After Sales</i> Y=Kepuasan	- Secara simultan kualitas layanan, promosi dan <i>after sales</i> berpengaruh signifikan secara bersama terhadap kepuasan pelanggan namun. - Secara parsial kualitas layanan, promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan namun <i>after sales</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
Amanah (2010)	Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada <i>Majestyk Bakery &amp; Cake Shop</i> Cabang H.M. Yamin Medan	X <sub>1</sub> =Harga X <sub>2</sub> =Kualitas Produk Y=Kepuasan	- Secara simultan harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. - Secara parsial harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
Diza (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Firgroup Cabang Manado)	X <sub>1</sub> =Kualitas Layanan X <sub>2</sub> =Kualitas Produk X <sub>3</sub> =Kepercayaan Y=Kepuasan	- Secara parsial kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. - Secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### I.6. Teori Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Hasan (2013:108), kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, dana, dan sumber daya manusia. Agar perusahaan dapat menciptakan strategi kualitas produk, strategi focus pada pelanggan terbaik, strategi *pay for performance* dan strategi ofensif-defensif, strategi rintangan pengalihan, strategi *customer*

*retention*, strategi *relationship marketing*, strategi *superior customer service*, strategi jaminan tanpa syarat, strategi menangani keluhan dan strategi empati.

Menurut Assauri (2014:211) Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dari perusahaan atau produsen berkaitan erat dengan masalah kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan.

Menurut Sunyoto (2014:226), hubungan erat antara mutu barang dan jasa terhadap kepuasan pelanggan untuk meraih keuntungan perusahaan.

### **I.7. Teori Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut Nitisusastro (2016: 170), semakin banyak perusahaan menggunakan perusahaan saluran distribusi, pada dasarnya semakin memudahkan para pelanggan untuk melakukan pembelian.

Menurut Kotler dan Keller (2015: 106), Peran utama saluran pemasaran adalah mengubah pembeli potensial menjadi pelanggan yang menguntungkan. Saluran pemasaran tidak hanya melayani pasar, tetapi mereka juga harus membentuk pasar.

Menurut Suryadana dan Octavia (2015: 166), pemilihan saluran distribusi perlu dikarenakan dengan baik, dipilih yang paling efisien dengan menyesuaikan dengan sistem transportasi yang tersedia, sehingga barang sampai ke tangan pelanggan lebih cepat, dan diterima tepat pada waktu barang itu di butuhkan.

### **I.8 Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

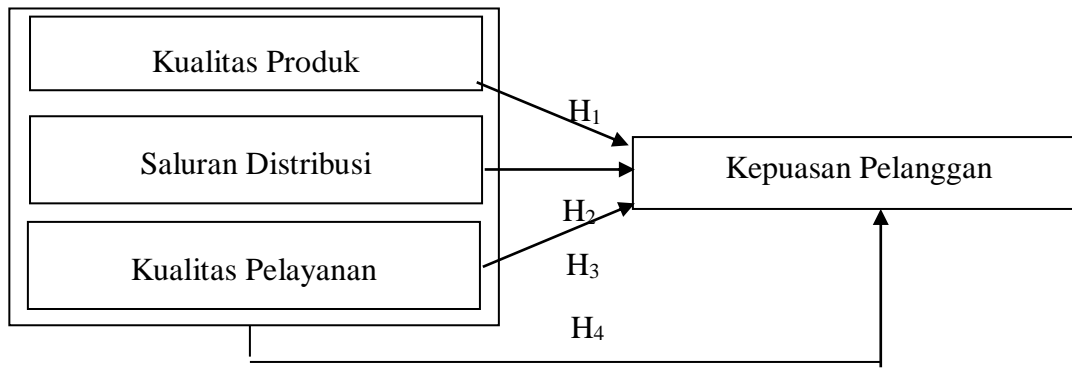
Menurut Tjiptono (2008:26), faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan pelanggan adalah aspek pelayanan dan kualitas produk dan jasa yang dibeli.

Menurut Yuniarti (2015:233), pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang menyenangkan hati para pelanggan.

Menurut Sudaryono (2016:93), cara menciptakan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut dengarkan dan perhatikan pelanggan tetapkan pelayanan yang terbaik, tetapkan ukuran dan kinerja standar.

### **I.9. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat digambarkan kerangka pemikiran yaitu sebagai berikut:



**Gambar II.1. Kerangka Konseptual**

### **I.10 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah serta kerangka konseptual maka hipotesis dari penelitian ini yaitu :

- H<sub>1</sub> : Secara parsial Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan.
- H<sub>2</sub> : Secara parsial Saluran Distribusi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan.
- H<sub>3</sub> : Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan.
- H<sub>4</sub> : Secara simultan Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Lampu Sorot PT Luxen Makmur Sejahtera Medan.