

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi di berbagai bidang merupakan fenomena yang dihadapi berbagai negara diseluruh penjuru dunia. Tidak hanya kemajuan teknologi dibidang transportasi, keamanan, komunikasi, atau bahkan seni saja yang mengalami kemajuan, tetapi ekonomi pun turut merasakan perkembangan yang sama. Kondisi masyarakat pada saat ini yang semakin tinggi tingkat pendidikan disertai dengan selera konsumsi mereka yang semakin meningkat, menciptakan suatu keadaan dalam memilih produk menjadi lebih teliti dan cermat. Dengan dapat Mengimbangi dalam kehidupan sehari-hari. Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali bermunculan produk dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing - masing produk dan jasa tersebut. Hal ini membuat pelanggan mempunyai banyak alternatif pilihan dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung menuntut produsen untuk menciptakan suatu produk yang diinginkan oleh pelanggan. Membuat para perusahaan mencari inovasi - inovasi dalam adu persaingan bisnis ini secara sehat dan nyata. Dalam persaingan bisnis tentunya tidak mudah mencari inovasi baru dalam sekejap, pasti setiap perusahaan memerlukan waktu cukup lama. Karena setiap perusahaan harus memikirkan secara matang agar hasil yang diperoleh bisa memuaskan.

Perusahaan dalam membuat komposisi - komposisi juga tidak asal membuat, agar para konsumen bisa merasakan kepuasan dalam membeli. Dalam membahas mengenai persaingan bisnis di era ini, penulis langsung

tertuju pada PT. HIKMAH SEJAHTERA Surabaya adalah perusahaan yang awalnya hanya fokus pada catering dan swalayan, sekarang dikit demi sedikit berkembang. Dengan berjalannya waktu dari tahun ke tahun, dan atas perjuangan untuk membangun perusahaan. PT. HIKMAH SEJAHTERA Surabaya tidak hanya fokus pada catering, karena Perusahaan ini memiliki saham aset pada orang yang sama. Sehingga PT. HIKMAH SEJAHTERA Surabaya dan pihak sekolah dasar, menengah dan menengah ke atas AL-HIKMAH Surabaya (Yayasan Lembaga Pendidikan Islam AL-HIKMAH Surabaya) menjadi satu atau dinamakan hikmah group.

Dalam perusahaan ini juga fokus dibidang antara lain : Hikmah Food (catering), Hikmah Fresh (air isi ulang), Hikmah Koperasi Sekolah (koperasi perlengkapan alat tulis dan seragam sekolah), Hikmah Swalayan, Cake Shop, Kantin SD-SMP-SMA AL-HIKMAH Surabaya, Butik dan yang baru buka restaurant DK26 Surabaya. Meskipun telah dikenal oleh banyak masyarakat baik kalangan menengah ke atas dan menengah ke bawah, dalam penjualan tidak semudah yang dibayangkan harus dengan bertahap. Dalam pembelian sebuah produk, masyarakat akan mempertimbangkan kualitas produk perusahaan ini dengan yang lain.

Perkembangan bisnis catering jaman sekarang telah berkembang semakin pesat, dengan melihat jaman yang modern ini, kebutuhan primer, sekunder dan tersier akan dibutuhkan sebagai kebutuhan hidup manusia. Karena jika dilihat dari segi jasa boga atau catering bagi konsumen yang ingin serba instant maka akan membutuhkan sebuah jasa boga atau catering. Catering di Kota Surabaya telah berkembang salah satunya adalah PT. HIKMAH SEJAHTERA Surabaya (Hikmah Food Catering) yang telah menjadi pusat perhatian masyarakat dengan kualitas produk yang gak kalah

baik dengan yang lainnya, menerima pesanan seperti, acara khitan, resepsi, rapat dll.

Kualitas produk merupakan faktor penentu tingkat kepuasan yang di peroleh pelanggan setelah melakukan pemesanan dan pembelian suatu produk. Pengalaman yang baik atau buruk terhadap mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Sehingga pengelola usaha harus mendapat pengalaman juga dari pelanggan serta keluhan dan apa yang kurang puas dalam kualitas produk.

Harga merupakan variabel penting, harga yang rendah atau harga yang terjangkau memicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran. Namun harga juga menjadi indikator kualitas dimana kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga akan mempengaruhi kesadaran konsumen akan suatu produk tertentu.

Menurut Kotler & Amstrong (2010:43) Keputusan pembelian adalah keputusan tentang merek apa yang mau dibeli. Tahapan keputusan pembelian konsumen mengevaluasi alternative – alternative yang ada dalam kumpulan pilihan. Dalam melaksanakan maksud pembelian, konsumen bias mengambil lima sub-keputusan diantaranya : merek, penyalur, kuantitas, waktu dan metode pembayaran. Menurut Kotler & Amstrong (2012) keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar membeli produk dari pengalaman yang didengar, pemilihan, penggunaan, dan bahkan dari pembuangan produk tersebut.

Menurut Lovelock dan wirtz (2011:74) " Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri dari keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri,yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen

berkaitan dengan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Dalam proses kepuasan pelanggan, pelanggan akan membandingkan kualitas produk dan harga karena dari segi variabel tersebut pelanggan akan mempertimbangkan kualitas dan mana yang dirasa cukup seimbang dari segi harga tinggi. PT. HIKMAH SEJAHTERA Surabaya dituntut untuk menjaga kualitas produk serta memenuhi kebutuhan pelanggan, meningkatkan kepuasan dan pelayanan agar para pelanggan tetap setia memilih atau kembali ulang membeli produk dari PT. HIKMAH SEJAHTERA Surabaya.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang hubungan kualitas produk, harga dan keputusan pembelian berdampak kepuasan untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk, Harga Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan di PT. HIKMAH SEJAHTERA Surabaya**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah Kualitas Produk mempunyai kontribusi terhadap Keputusan pembelian di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya?
2. Apakah Harga mempunyai kontribusi terhadap Keputusan pembelian di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya?
3. Apakah Keputusan Pembelian mempunyai kontribusi terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya?

4. Apakah Kualitas Produk mempunyai kontribusi terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya?
5. Apakah Harga mempunyai kontribusi terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui kontribusi Kualitas Produk terhadap Keputusan pembeli di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui kontribusi Harga terhadap Keputusan pembeli di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui kontribusi Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui kontribusi Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui kontribusi Harga terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Hikmah Sejahtera Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Akademis

Bagi peneliti yang lain dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang, sebagai tambahan kepustakaan bagi ilmu pengetahuan yang bernilai ilmiah dan untuk memperbanyak teori - teori tentang kualitas produk, harga terhadap keputusan pembelian dan dampaknya kepuasan pelanggan.

1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan ilmu bidang pemasaran, dalam konteks mengenai manajemen pemasaran dan perilaku konsumen dapat menjadikan penulis bisa mengerti materi - materi yang

telah diajarkan selama program perkuliahan. Sehingga penulis bisa memperdalam pengetahuan mengenai variabel - variabel yang dapat mempengaruhi kualitas produk, harga terhadap keputusan pembelian dan dampaknya kepuasan pelanggan.

1.4.3 AspekPraktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi pihak manajemen menentukan langkah - langkah yang dapat digunakan sebagai bahan informasi PT. HIKMAH SEJAHTERA Surabaya, untuk dapat dipergunakan dalam menentukan kebijakan kedepannya.