

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, pendidikan menjadi perhatian yang sangat penting untuk kemajuan suatu negara. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kecerdasan dan ketrampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan misalnya papan tulis, *Globe*, buku, alat tulis dan perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Dengan demikian perusahaan yang bergerak di bidang penjualan alat tulis kantor masih memiliki peluang untuk meningkatkan keuntungan.

Tujuan utama perusahaan tidak hanya sekedar mengejar keuntungan tetapi juga menjaga loyalitas pelanggan, hal ini bertujuan agar perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Tanpa adanya pelanggan maka perusahaan pasti tidak dapat beroperasi dengan baik. Loyalitas pelanggan sulit untuk dijaga karena kesetiaan tidak bisa dipaksakan di mana hal tersebut timbul dari diri seseorang.

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku [1]. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Seorang pemasar sangat mengharapkan akan dapat mempertahankan pelanggannya dalam waktu yang lama. Apabila perusahaan memiliki pelanggan yang loyal maka hal itu dapat menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Pelanggan tersebut tidak hanya secara terus menerus menggunakan produk atau jasa perusahaan tetapi dengan sendirinya pelanggan tersebut merekomendasi kepada orang lain sesuai dengan pengalaman yang ia rasakan. Pelanggan yang loyal secara tidak langsung dapat

membantu perusahaan dalam mempromosikan produk atau jasa kepada orang-orang terdekatnya. Tentu saja hal ini akan sangat membantu perusahaan untuk mendapatkan pelanggan baru. Pelanggan yang loyal mempunyai kecenderungan lebih rendah untuk berpindah merek atau jasa pesaing dengan kata lain orang yang loyal terhadap suatu produk maka ia akan sangat setia terhadap produk tersebut. Meskipun ada kenaikan harga akan produk tersebut, ia tidak akan terpengaruh dan akan tetap membelinya serta tidak berniat untuk pindah ke produk yang lain.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya kualitas pelayanan, harga, kualitas produk dan lainnya. Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat [2]. Dalam hal kualitas pelayanan harus memenuhi persyaratan, harapan, dan kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Apabila kualitas layanan yang diberikan perusahaan dapat memuaskan pelanggan, maka dengan sendirinya pelanggan akan loyal dengan perusahaan. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas [3]. Akan tetapi hasil penelitian terdahulu lainnya menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas [4].

Selain kualitas pelayanan, bagi konsumen harga merupakan faktor yang menentukan dalam pengambilan keputusan untuk tetap membeli suatu produk atau tidak. Harga adalah suatu nilai tukar untuk mendapatkan barang ataupun jasa yang dikeluarkan oleh seorang atau kelompok pada waktu dan tempat tertentu yang dinyatakan dalam satuan moneter [5]. Konsumen memutuskan membeli suatu produk jika manfaat yang dirasakan lebih besar atau sama dengan yang telah dikeluarkan untuk mendapatkannya. Jika konsumen merasakan manfaat produk lebih kecil dari uang yang dikeluarkan maka konsumen akan beranggapan bahwa produk tersebut mahal dan konsumen akan berpikir dua kali untuk melakukan pembelian ulang. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas [3]. Akan tetapi hasil penelitian terdahulu lainnya menunjukkan harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas [4].

Faktor yang mempengaruhi loyalitas lainnya yaitu kualitas produk. Kualitas produk didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa [1]. Kualitas produk merupakan alat strategis potensial untuk mengalahkan pesaing. Kualitas produk dapat mempengaruhi pandangan konsumen dalam memutuskan untuk memperoleh suatu produk. Dengan menghasilkan suatu produk yang berkualitas, perusahaan akan mendapatkan keuntungan, yaitu mendapatkan konsumen yang loyal. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas [6]. Akan tetapi hasil penelitian terdahulu lainnya menunjukkan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas [4].

PT. Pustaka Benua menjual berbagai jenis produk alat tulis kantor seperti pulpen, pensil, buku tulis, heker, penghapus pensil, penghapus pulpen, rautan, spidol, alat tulis mewarnai, dan lainnya. Dalam kegiatannya perusahaan memiliki 63 pelanggan tetap yang berada di wilayah Medan dan sekitarnya. Namun sejak tahun 2018 jumlah pelanggan berkurang menjadi 53 pelanggan tetap. Hal ini mengindikasikan menurunnya loyalitas pelanggan sehingga berhenti menjadi pelanggan pada perusahaan. Hal ini dapat terjadi karena pelayanan yang cenderung lambat dalam permintaan pesanan pelanggan, harga produk yang kurang sesuai dengan kualitas produk yang dikirim ke pelanggan dan kualitas produk yang tidak melalui proses pengecekan terlebih dahulu.

Perusahaan memiliki 8 orang *sales* yang bertugas untuk melayani orderan pelanggan dalam dan luar kota Medan. Dalam pelayanan kepada pelanggan di kota Medan biasanya pelanggan dalam melakukan pesanan melalui telepon ke bagian *marketing*. Hal ini kurang disukai oleh pelanggan dikarenakan sulitnya melakukan pesanan melalui telepon dimana sering terjadi jaringan telepon dalam nada sibuk ataupun tidak diangkat, terjadinya kesalahan dalam jenis barang yang diorder serta ketidaksesuaian harga yang telah diberikan oleh *sales* sebelumnya kepada pelanggan. Dalam hal ini perusahaan penting untuk menjaga pelayanan dengan mengatur jadwal kunjungan yang teratur kepada pelanggan yang berada di kota Medan. Sedangkan dalam pelayanan kepada pelanggan yang berada di luar kota melalui sales yang sekitar 3 minggu sekali akan mengadakan kunjungan ke pelanggan untuk menanyakan pesanan dan sekaligus akan menagih tagihan.

Pelanggan yang berada di luar kota Medan sering mengeluhkan tagihan yang ditagih sebelum jatuh tempo (1 bulan) sedangkan apabila perusahaan mengadakan kunjungan sebulan sekali, maka jatuh tempo pembayaran pelanggan sudah lewat batas waktu. Adapun permasalahan kualitas pelayanan lainnya yaitu seringnya terjadi pengantaran pesanan pelanggan yang tidak tepat waktu dikarenakan kurangnya koordinasi antara bagian penjualan dan gudang sehingga pesanan pelanggan terlambat diproses, sehingga pelanggan harus mengalami kekosongan produk dan merasa dirugikan, produk yang diantar tidak disusun dengan rapi sehingga sebagian kemasan kotak ada yang rusak, alat tulis kantor sebagian tidak diperiksa dengan baik sehingga jumlah yang tertera tidak sesuai jumlah yang diterima pelanggan.

Harga jual produk yang ditetapkan oleh perusahaan mengalami permasalahan dimana bagi pelanggan sebagian produk-produk yang dijual dengan harga yang lebih tinggi dari harga produk yang dijual oleh perusahaan lain. Hal ini dikarenakan perusahaan lain memberikan tambahan potongan atas pembelian produk jika pelanggan membeli dalam jumlah yang banyak. PT. Pustaka Benua tidak memberikan potongan apapun kepada pelanggan yang melakukan pembelian produk dalam jumlah banyak sehingga harga produk yang dibeli baik satu kotak, dua kotak atau sepuluh kotak adalah tetap sama. Mahalnya sebagian harga produk yang dijual oleh perusahaan menyebabkan pelanggan membeli dalam jumlah yang sedikit saja.

Adapun permasalahan kualitas produk barang yang dijual kepada pelanggan adalah PT. Pustaka Benua kurang memperhatikan kualitas produk barang yang dijual kembali ke pelanggan, hal ini dikarenakan kurangnya kontrol terhadap pengepakan produk dan proses pengiriman dimana pada saat bongkar muat barang sebagian produk mudah rusak sehingga ketika barang diterima oleh pelanggan sebagian produk ada yang rusak. Pelanggan tentunya tidak ingin mengalami kerugian sehingga mengajukan keluhan dan permintaan retur produk. Kurangnya perhatian perusahaan terhadap kualitas produk yang dijual kepada pelanggan dapat menyebabkan perusahaan kehilangan pelanggan karena pelanggan menjadi kurang puas dan lama kelamaan akan berhenti menjadi pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,

Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya diatas, maka hasil perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen yaitu:
 - a. Kualitas pelayanan (X_1)
 - b. Harga (X_2)
 - c. Kualitas produk (X_3)
2. Variabel dependen yaitu: loyalitas pelanggan (Y).
3. Objek penelitian : pelanggan PT. Pustaka Benua Medan.
4. Tahun penelitian : September 2018 – Juli 2019

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dilakukan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. Pustaka Benua Medan.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak terkait yaitu:

1. **Manfaat Teoritis**
Memberikan referensi mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.
2. **Manfaat Praktis**
Bagi PT. Pustaka Benua dapat digunakan sebagai informasi mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggannya.

1.6. Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa” [3]. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan harga sedangkan pada penelitian ini ditambahkan variabel kualitas produk, dikarenakan memperbaiki kualitas produk adalah yang paling penting. Kualitas sebuah produk sangat menentukan keputusan seorang konsumen untuk membeli produk. Perusahaan dengan kualitas produk yang paling baik akan tumbuh dengan pesat dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain [7]. Harapan pelanggan adalah membeli produk yang berkualitas tinggi, karena kualitas produk yang baik dapat dijual dengan mudah (laris). Kualitas produk yang tinggi juga dapat menyebabkan frekuensi retur berkurang sehingga dengan produk yang

berkualitas tinggi perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitor dan menjaga loyalitas pelanggannya.

2. Pada objek penelitian terdahulu pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa sedangkan pada penelitian sekarang ini penulis mengganti objek penelitian yaitu PT. Pustaka Benua Medan.
3. Periode penelitian terdahulu adalah tahun 2015-2016 sedangkan periode penelitian sekarang adalah tahun 2018-2019.



UNIVERSITAS MIKROSKIL