

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bisnis pada zaman sekarang telah berkembang dengan sangat pesat dan mengalami perubahan secara terus-menerus. Salah satu contoh perubahan tersebut yaitu dalam hal perubahan teknologi dan gaya hidup masyarakat dimana hal ini tak lepas dari pengaruh globalisasi yang sekarang terjadi. Dalam era globalisasi ini, jumlah merek, produk, dan pelayanan serta harga yang bersaing dalam pasar menjadi sangat banyak sehingga konsumen memiliki banyak pilihan dan alternatif produk dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan berhak memilih sesuai yang konsumen inginkan.

Untuk menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan maka perusahaan tersebut dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan lain dan dapat menyesuaikan dengan perubahan kondisi yang terjadi pada saat sekarang ini. Dalam hal melakukan persaingan, perusahaan seharusnya tidak hanya menitik beratkan pada kelancaran produksi saja, tetapi harus memperhatikan pula strategi dalam memasarkan hasil produksinya. Dalam menerapkan strategi pemasaran yang tepat dan efektif, perusahaan juga harus dapat menyesuaikan dengan kondisi pasar yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga strategi pemasaran dapat berhasil. Keberhasilan strategi pemasaran di pengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: riset dan analisa pasar, keputusan tentang produk, penetapan harga, distribusi dan promosi.





#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian.

Kualitas produk (*product quality*) adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, maka kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibanding ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Kualitas produk vava bakery memiliki kualitas yang baik karena hanya menggunakan bahan-bahan berkualitas premium sehingga walaupun harga roti dan kue vava bakery lebih mahal dibandingkan bakery lainnya namun konsumen masih tetap loyal karena vava bakery selalu menjaga kualitas produknya. Vava bakery merupakan satu-satunya toko roti dan kue direngat yang memiliki cabang bakery yang banyak sehingga pilihan desain pada kue tart lebih variatif. Cabang vava bakery sudah masuk ke desa-desa sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk membeli produk vava bakery.

Dengan baiknya kualitas kue, roti dan cita rasa yang beragam diberikan oleh vava bakery, sehingga dengan harga yang terbilang cukup tinggi, konsumen

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masih bisa menerima dengan baik dan masih tetap loyal dalam membeli produk-produk vaya bakery.

Vaya bakery juga memberikan kualitas pelayanan yang baik pada konsumennya sehingga konsumen menjadi tidak jera untuk membeli lagi produk vaya bakery. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing.

Disisi lain, Vaya Bakery menaikkan harga produknya setiap tahun. Hal ini mungkin berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Meskipun begitu, harga yang ditetapkan Vaya Bakery sebanding dengan kualitas produk yang ditawarkan.

Produsen harus semakin jeli melihat kebutuhan konsumen dan dapat menangkap peluang pasar. Bagi perusahaan strategi pemasar merupakan faktor penting untuk mencapai keberhasilan usahanya, dimana perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga konsumen mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaan, yang pada akhirnya perusahaan dapat tumbuh dan berkembang.

**Tabel 1.1 Data Pengunjung Roti Vaya Bakery Rengat Periode 2012-2016**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung Per Tahun	Persentase (%)	Keterangan
1	2012	14.412	-	-
2	2013	12.060	16,31 %	Turun
3	2014	11.760	2,48%	Turun
4	2015	11.760	0%	Stabil
5	2016	9.396	20,10 %	Turun

**Sumber :Datapengunjung Vaya Bakery dai tahun 2012-2016**

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pengunjung pertahun vaya bakery dari 2012-2016 mengalami penurunan. Di tahun 2012 sampai 2013 jumlah pengunjung roti vaya bakery mengalami penurunan dari 14.412 ke 12.060 dengan persentase 81,31%. Di tahun 2013 ke 2014 pun terjadi penurunan dengan persentase 2,48%, tahun 2014 dan 2015 tidak mengalami peningkatan jumlah pengunjung dengan angka 11.760 yang persentasenya 0%. Di tahun 2016 jumlah pengunjung roti vaya bakery mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar 9.396 dengan persentase penjualan 20,10%. Berdasarkan data pengunjung roti vaya bakery dapat disimpulkan bahwa terjadinya penurunan jumlah pengunjung setiap tahunnya, ini menjadi masalah serius bagi vaya bakery untuk kelangsungan usaha mereka. Jika dikaitkan dari variabel yang diteliti maka ada kemungkinan keterkaitan permasalahan yang terjadi pada vaya bakery terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada konsumen di toko tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis kepada beberapa konsumen terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat yang bertujuan untuk mengetahui gambaran penilaian responden mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan pada konsumen Vaya Bakery apakah sudah mempengaruhi kepuasan konsumen atau tidak.

Observasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada responden mengenai faktor kepuasan pelanggan dengan ini penulis membatasi variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari segi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa harga, kualitas

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwasanya pelanggan merasakan adanya hubungan atau pengaruh dengan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri konsumen melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dirasakan. Faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan yang diperoleh oleh konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen cenderung membeli produk yang memiliki kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang bagus.

Dari uraian tersebut, penulis tertarik untuk mencoba mengadakan penelitian dan menganalisa seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap konsumen Vaya Bakery Rengat . Untuk itu, objek dan fokus dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja pada toko kue dan roti Vaya Bakery Rengat dilihat dari Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul, **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN VAYA BAKERY RENGAT”**

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat ?
4. Apakah Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat?
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat?

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang ingin di capai dari penelien ini adalah :

1. Bagi perusahaan Vaya Bakery Rengat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Vaya Bakery dengan cara memberikan kualitas produk yang baik, memberikan harga yang terjangkau, kualitas pelayanan yang bagus, hal tersebut akan memberikan kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat.
2. Bagi Penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dengan memahami lebih mengenai variabel dan indikator yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai *referensi* dan masukan terhadap disiplin ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan *acuan* bagi penelitan selanjutnya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang di bahas dalam tiap-tiap bab, yaitu :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini mengemukakan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian, berisikan definisi, konsep teori, teori-teori *referensi* yang bersumber, pandangan islam, kajian terdahulu, kerangka pemikiran atau konsep operasional, serta hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini merupakan bab metode penelitian yang berisikan mengenai lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum tempat penelitian yaitu Vaya Bakery Rengat.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan kemudian mencoba memberi saran yang kiranya bermanfaat.