

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Negara di Indonesia sebagian besar telah didominasi oleh perairan laut, oleh karena itu terdapat bentukan lahan marine yakni aktivitas laut yang berupa energi laut atau energi angin. Dalam mempertahankan swasembada besar menjadi suatu perhatian utama upaya Pemerintah. Pupuk adalah bahan yang dibutuhkan dalam pertumbuhan serta perkembangan pada tanaman sehingga menghasilkan suatu tanaman yang bagus. Secara umum pupuk dibagi dua yaitu pupuk anorganik dan organik. Kendala utama dalam penggunaan lahan pasir untuk budidaya tanaman yaitu ketersediaan unsur hara yang rendah. Maka dari itu, cara agar unsur hara tidak rendah maka dilakukannya dengan penambahan unsur hara dari luar yakni dengan pemupukan serta penggunaan dari bahan ameliorant zeolite. Mineral aluminosilikat yang memiliki struktur tiga dimensi yaang berongga serta berlorong yang mana dapat menjadikan luas permukaan yang besar disebut dengan zeolite.

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu perusahaan PT Panja Multimineralindo tambang terbesar di Sukabumi, biasanya mendapatkan costumers yang mengcomplains persoalan kualitas produk yang tidak bagus, dan tidak bagusnya kualitas biasanya disebabkan oleh faktor keadaan cuaca. Maka dari itu, dibutuhkan adanya solusi penerapan strategi dalam persaingan serta produksi. Sehingga akan menjadikan hasil batu zeolite tersebut menjadi kualitas yang baik bagi pelanggan. Maka dari itu, peneliti terdorong dan tertarik untuk meneliti apa yang terjadi pada kualitas produk pupuk zoelite, serta dapat melihat seberapa pengaruh harga ketika

kualitas produk tidak bagus, dan apa yang terjadi mengenai kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pada PT. Panja Multimineralindo Sukabumi.

Pada perkembangan zaman saat ini, kita dituntut untuk mengikuti berbagai perkembangan pada zaman sekarang. Selain itu, dapat dilihat dari banyak kebutuhan manusia yang melonjak serta melewati batas membuat kita mencari solusi bagaimana cara menyelesaikan suatu masalah yang terjadi. Seperti yang dilakukan, PT Panja Multimineralindo yakni perusahaan yang bergerak di bidang produksi tepung zeolite atau dapat disebut juga dengan (*Zeolit Powder*). Dan dapat dilihat dari hasil observasi, diketahui bahwasanya perkembangan pada perusahaan tepung zeolit semakin meningkat dari tahun ke tahun berikutnya. Meningkatnya perkembangan disebabkan oleh kualitas produk, distribusi serta aturan proses yang ada didalamnya. Kemudian, hal penting bagi perusahaan yang harus dilakukan yaitu menciptakan sebuah produk yang berkualitas. Dan produk yang berkualitas menjadi hal utama pelanggan untuk memilih sesuai dengan keinginan dan apa yang sudah ditawarkan dari pihak perusahaan. Meningkatkan serta mempertahankan kualitas dari produk maka hal tersebut dapat memenuhi keinginan dari konsumen lalu perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain dalam menguasai keuntungan pasar.

Menurut (Sugiono & Tia Siti Aisyah, 2021) "*product quality includes efforts to meet consumer needs or expectations and quality is an ever-changing condition (which is considered current quality may be less quality in the future)*". Yang mempunyai arti, kualitas produk yaitu upaya memenuhi kebutuhan konsumen atau suatu harapan dan kualitas merupakan hal yang selalu dapat berubah (dapat

diartikan bahwa kualitas sekarang belum tentu bagus atau kurang kualitas untuk kedepannya). Dan kualitas mempunyai makna yaitu suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan harapan yang mereka inginkan. Konsumen bukan hanya pelanggan yang datang sekali, tetapi mereka datang berulang kali untuk membeli. Kualitas produk yang berkualitas dapat membuat pelanggan merasa puas. Sehingga untuk menciptakan produk yang bagus dan diinginkan pelanggan maka diperlukan hasil kualitas produk yang sangat baik dari sebelumnya, sehingga dengan adanya kualitas tersebut maka perusahaan tidak kehilangan konsumen yang telah percaya untuk menggunakan produknya.

Persaingan pada saat ini, hal yang harus diwajibkan bagi perusahaan ialah memiliki produk yang bagus serta nilai lebih tinggi dan dapat bersaing dengan perusahaan lain. Menurut (Wibowo 2014:113) mengatakan bahwa kualitas yaitu harapan yang diinginkan pelanggan untuk sebuah produk yang bagus serta berkualitas. Sehingga pelanggan percaya dan merasa puas dalam membeli produk tersebut. PT. Panja Multimineralindo yaitu perusahaan yang berusaha meningkatkan kualitas dan nilai.

PT Panja Multimineralindo mempunyai produk yang bagus dari segi kualitasnya serta harga yang cukup tinggi dari perusahaan lainnya. Karena, harga adalah suatu hal yang di perlukan dari suatu produk, yang mana harga tersebut dapat mempengaruhi keuntungan produsen. Pertimbangan konsumen dalam membeli produk disebut juga dengan harga. Menurut (Dimiyati and Subagio,2016). Mengartikan beberapa jumlah uang untuk membeli suatu produk. Harga serta kualitas produk yang baik di PT Panja Multimineralindo yaitu lebih mengutamakan

kepuasan pelanggan sehingga dapat menciptakan pelanggan baru dan menjadi loyal.

Tantangan saat ini yaitu menciptakan dan mempertahankan pelanggan loyal pada perusahaan. Dan saat ini setiap perusahaan sangat sulit bertahan dalam waktu panjang jika tidak ada pelanggan yang puas. Menurut Kotler (2018) berpendapat yakni suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan disebut dengan kepuasan terhadap pelanggan. Kemudian, ketika harapan mereka terpenuhi, serta ekspektasi yang diinginkan maka terciptalah pelanggan yang puas dengan hasil yang telah ia beli. Dan pelanggan yang puas juga akan lebih bertahan lama menjadi pelanggan yang setia, percaya terhadap produk, membeli produk yang banyak sesuai harga dan mengomentari dengan baik hasil produk dari perusahaan. Hal tersebut menjadi suatu kepuasan pelanggan yang menjadi salah satu pencapaian dalam perusahaan sebagaimana sama dengan PT. Panja Multi Mineralindo.

Loyalitas pada pelanggan mempunyai peran yang penting dalam perusahaan, dengan mempertahankan pelanggan yakni dapat meningkatkan sistem keuangan serta mempertahankan suatu perusahaan, dan hal tersebut merupakan alasan bagi setiap perusahaan untuk mempertahankan banyak pelanggan. Menurut (Vanessa,2007) *customer loyalty "as customers who are satisfied with the products or services of the company and they become enthusiastic word of mouth promotion, loyalty not only to the company's products and services, but also the overall portfolio of products and services company as part of the life of loyalty to the brand forever "*. yang mempunyai arti loyalitas pelanggan “sebagai pelanggan yang puas

dengan produk atau layanan perusahaan dan mereka menjadi antusias promosi dari mulut ke mulut, loyalitas tidak hanya untuk produk dan layanan perusahaan, tetapi juga keseluruhan portofolio produk dan jasa perusahaan sebagai bagian dari kehidupan loyalitas terhadap merek selamanya". Komitmen pelanggan yang berlangganan maka ia akan kembali membeli produk dengan konsisten dan tetap menjadi pelanggan setia. Jika di bandingkan dengan pelanggan yang setia atau dengan pelanggan yang baru maka jauh lebih mudah mempertahankan pelanggan lama dan sulit untuk mencari pelanggan baru.

Perusahaan saat ini banyak meningkatkan kepuasan pelanggan yang didasari dari pemahaman perilaku terhadap pelanggannya. Maka memahami perilaku pelanggan adalah hal yang tidak mudah untuk dilakukan suatu perusahaan. Hal tersebut dikarenakan setiap pelanggan memiliki sifat dan keinginan berbeda. Tanpa disadari kebutuhan masyarakat melampaui batas sehingga dapat dipengaruhi oleh faktor kondisi eksternal ataupun internalnya. PT. Panja Multimineralindo menerapkan suatu strategi agar persaingan dalam perusahaan berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu masalah, Dan lebih unggul dari perusahaan pesaing lainnya.

Penelitian ini merupakan penelitian terdahulu oleh Pribanus Wantara dan Muhammad Tambrin dengan judul penelitiannya yaitu "The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik" (Wantara Tabrin, 2019). Penelitian dan penjelasan yang ada diatas menjadikan penulis tertarik untuk meneliti secara lebih dalam serta mengambil

judul yaitu “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada PT. Panja Multimineralindo di Sukabumi”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh antara *persepsi kualitas produk* terhadap *kepuasan pelanggan* pada produk zeolite?
2. Apakah terdapat pengaruh *persepsi harga* terhadap *kepuasan pelanggan* pada produk zeolite?
3. Apakah terdapat pengaruh *persepsi kualitas produk* terhadap *loyalitas* pada produk zeolite?
4. Apakah terdapat pengaruh *persepsi harga* terhadap *loyalitas* pada produk zeolite ?
5. Apakah terdapat *kepuasan pelanggan* terhadap *loyalitas* pada produk zeolite?
6. Apakah *kepuasan pelanggan* memediasi pengaruh *persepsi kualitas produk* zeolite terhadap *loyalitas* ?
7. Apakah *kepuasan pelanggan* memediasi pengaruh *persepsi harga* zeolite terhadap *loyalitas* ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk :

1. Menganalisis pengaruh persepsi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk zeolite.

2. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada produk zeolite.
3. Menganalisis pengaruh persepsi kualitas produk terhadap loyalitas pada produk zeolite.
4. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pada produk zeolite.
5. Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pada produk zeolite.
6. Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap persepsi kualitas produk zeolite terhadap loyalitas.
7. Menganalisis kepuasan terhadap pelanggan dalam memediasi terhadap persepsi harga zeolite terhadap loyalitas.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian terbagi menjadi dua yaitu teoritis dan praktis, dan dilihat dari suatu permasalahan peneliti maka manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis :

Peneliti berharap bahwa manfaat teoritis dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam hal pengaruh persepsi pada kualitas suatu produk, harga pada pupuk zeolite terhadap pelanggan yang puas serta loyal dalam PT.Panja Multimineralindo Sukabumi.

2. Secara praktis :

Secara praktis peneliti dalam penelitian mengharapkan digunakan sebagai bahan referensi dengan pengaruh persepsi pada kualitas produk serta harga pupuk zeolite PT.Panja Multimineralindo Sukabumi. Dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lanjutan yang akan menelitiannya. Dengan harap dapat membawa kearah yang lebih tepat dalam penelitiannya.