

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini dunia bisnis mengalami persaingan yang sangat ketat, salah satunya bisnis industri produksi kain textile. Mengingat banyaknya bisnis serupa yang bermunculan, tentu ini merupakan hal yang sangat penting, karena akan mengakibatkan persaingan yang ketat. Maka dari itu, para pelaku usaha dituntut harus memenangkan persaingan dan pangsa pasar. Salah satu faktor yang menjadi kunci utama dalam memenangkan persaingan ini adalah dengan memberikan kualitas produk yang diberikan oleh pelaku usaha kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan yang berada pada persaingan sempurna. Pelanggan yang puas, akan tetap loyal berlangganan dengan perusahaan yang menyuplai barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya saat ini. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan kemudian mencari perusahaan lain yang dianggap dapat memuaskan kebutuhannya. Jadi, pelanggan yang puas akan melakukan promosi positif mengenai perusahaan yang menjadi pelanggan tersebut dan akan menceritakan kebaikan perusahaan serta akan menutupi keburukan-keburukan perusahaan.

Fenomena yang terjadi ialah perbandingan hasil produksi PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi tidak memuaskan pelanggan, dikarenakan ketelitian karyawan yang kurang maksimal, maka hasil produksinya tidak memenuhi kriteria yang diharapkan pelanggan dan masih dibawah standar serta arah warna

yang dipesan tidak sesuai dengan permintaan pelanggan.

Berikut ini adalah hasil presurvey mengenai fenomena kepuasan pelanggan.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Prasurvey Kepuasan Pelanggan PT. Sansan Saudaratex Jaya**

No	Indikator	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
A	Indikator Perbandingan ( <i>Comparison</i> )	F	%	F	%
1	Perbandingan hasil produksi (warna) sesuai dengan sample (warna) yang diberikan sebelumnya.	10	30	24	70
		Jawaban Responden			
		Sesuai		Tidak Sesuai	
B	Indikator Kinerja ( <i>Performance</i> )	F	%	F	%
1	Kualitas hasil produksi PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi relatif konsisten terhadap kriteria yang diinginkan.	11	32	23	68

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil presurvey pada tabel 1.1 dapat dikatakan bahwa terjadi permasalahan pada variabel kepuasan pelanggan jika melihat indikator variabelnya. Dibuktikan dengan jawaban responden yang berjumlah 24 responden. Sebanyak 70% responden menyatakan terdapat permasalahan perbandingan (*Comparison*) yaitu hasil warna yang sudah dipesan tidak sesuai dengan contoh yang diberikan sebelumnya serta 68% responden menyatakan permasalahan pada kinerja (*performance*) yaitu dimana kualitas hasil produksi tidak relatif konsisten terhadap keinginan pelanggan sehingga data diatas dapat mewakili fenomena yang ada dalam penelitian ini.

Tercapainya sasaran dan tujuan yang diharapkan ada upaya yang harus dilakukan, setiap perusahaan harus berupaya untuk melakukan segala sesuatu yang terkait dengan kualitas produk dan hasinya memuaskan. Hal ini dilakukan

untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat terhadap perusahaan sejenis maupun tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini. Oleh sebab itu peranan pemasaran sebagai kunci keberhasilan organisasi sangat penting untuk terus dikembangkan.

Kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan, apakah produk tersebut dapat lebih unggul dibandingkan dengan produk lain atau tidak. Apabila produk yang dipesan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kepuasan pelanggan tersebut dapat dikatakan baik atau positif. Namun, jika produk yang di pesan bisa melebihi produk yang diharapkan, maka kualitas produk dapat dikatakan sebagai berkualitas ideal. Jadi baik tidaknya kualitas produk tergantung kepada besarnya kemampuan pembuat produk dalam memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten.

Namun fenomena yang terjadi ialah , kualitas yang dirasakan dimana produk PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi dan tidak dikenal oleh pelanggan karena produknya adalah bahan setengah jadi dan tidak pasarkan langsung ke konsumen sehingga produknya kurang dikenal. Hasil warna produk mudah luntur dan masih dibawah standar, jadi berdasarkan hasil observasi penjualan PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi ini tidak memenuhi target. Berikut ini adalah hasil presurvey mengenai fenomena kualitas produk.

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Prasurvey Kualitas Produk PT. Sansan Saudaratex Jaya**

No	Indikator	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
A	Indikator <i>Perceived Ability</i> (Kualitas yang dirasakan)	F	%	F	%
1	Produk PT. Sansan Saudaratex Jaya mudah dikenal	11	32	23	68
		Jawaban Responden			
		Sesuai		Tidak Sesuai	
B	Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	F	%	F	%
1	Warna produk PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi tidak mudah luntur	9	30	25	70

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022*

Berdasarkan hasil kuesioner diatas yang menyatakan dalam 30 responden bahwa kualitas produk yang diberikan oleh Klinik Kecantikan Naavagreen Natural Skincare Bandung belum aman digunakan untuk melakukan perawatan wajah karena ada beberapa yang kurang cocok dengan produknya. Kemasan yang diberikan masih kurang menarik dan dalam hal variasi produk masih kurang lengkap.

Dibawah ini adalah table perkembangan pesanan kain dalam satuan meter mulai tahun 2019–2020 PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi :

**Tabel 1. 3**  
**Perkembangan Pesanan Tahun 2019-2020 PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi**

BULAN	TAHUN 2019	TAHUN 2020
Januari	342.012	1.035.315
Februari	406.620	936.495
Maret	221.343	1.017.524

<b>BULAN</b>	<b>TAHUN 2019</b>	<b>TAHUN 2020</b>
<b>April</b>	<b>426.126</b>	<b>328.309</b>
<b>Mei</b>	<b>740.098</b>	<b>275.413</b>
<b>Juni</b>	<b>311.443</b>	<b>392.107</b>
<b>Juli</b>	<b>946.716</b>	<b>573.189</b>
<b>Agustus</b>	<b>1.022.641</b>	<b>200.544</b>
<b>September</b>	<b>1.184.726</b>	<b>738.073</b>
<b>Oktober</b>	<b>1.012.305</b>	<b>333.512</b>
<b>November</b>	<b>1.080.056</b>	<b>127.420</b>
<b>Desember</b>	<b>928.807</b>	<b>438.982</b>
<b>Jumlah</b>	<b>8.622.892</b>	<b>6.396.882</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>718.574</b>	<b>533.073</b>

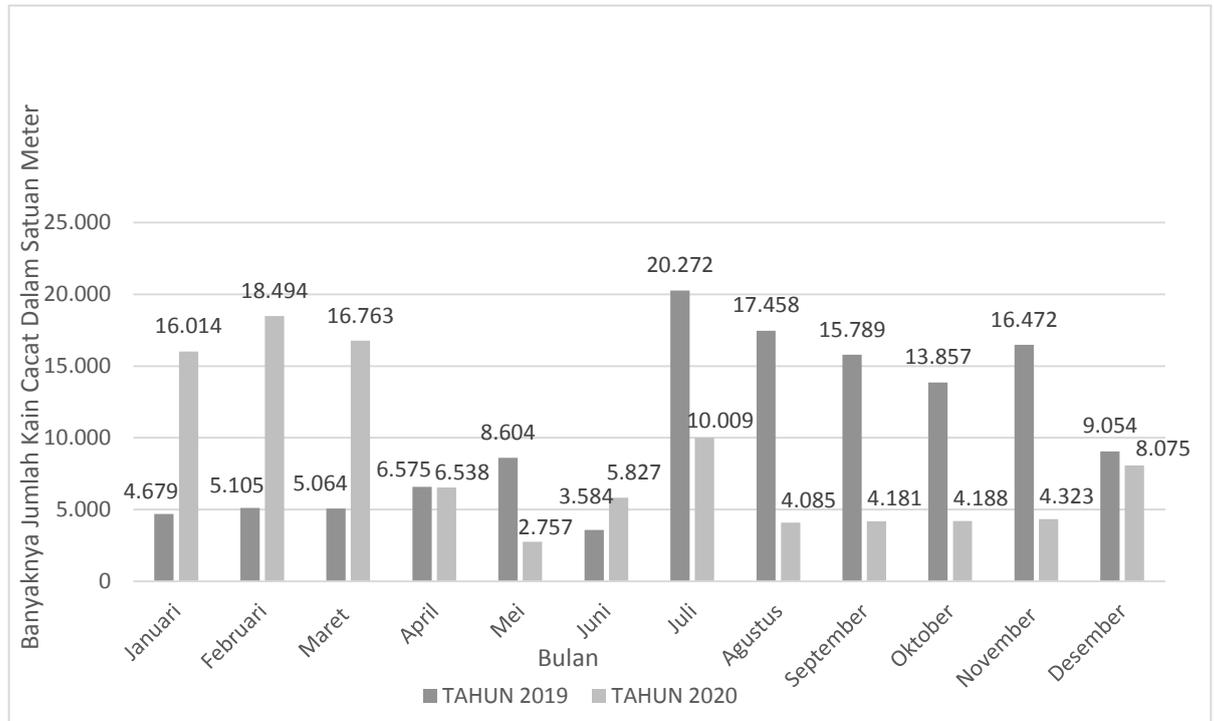
*Sumber : PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi*

Berdasarkan table diatas dapat diketahui perkembangan pesanan di tahun 2019 sampai 2020 mengalami penurunan pesanan hingga 2.226.010 meter di tahun 2020. Pada bulan April 2020 menurun drastis dari bulan maret sebelumnya, jumlah pesanan 1.017.524 dan pada bulan April turun menjadi 328.309 meter, jauh dari target yang ditetapkan seharusnya 1.000.000 meter per bulan. Rata-rata penurunan per bulan ditahun 2019 adalah 718.574 meter dan rata-rata penurunan pesanan per bulan ditahun 2020 adalah 533.073 meter.

Harapan pelanggan PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi Kota Cmahi adalah kualitas produk yang diberikan dapat sesuai dengan ekspektasi mereka, sedangkan pelanggan tidak mau ada cacat kain.

Berikut ini data kain cacat dalam satuan meter pada tahun 2019-2020 PT

Sansan Saudatex Jaya Kota Cimahi yang dituangkan dalam grafik :



Sumber : PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi Kota Cimahi

**Gambar 1. 1**  
**Grafik Jumlah Kain Cacat Tahun 2019-2020 PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi**

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa kualitas produk PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi belum cukup baik untuk kepuasan pelanggan. Banyaknya cacat pada kain sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan karena tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Total cacat kain tertinggi di tahun 2020 ada pada di bulan Februari dengan jumlah 18.494 meter dan jumlah pesanannya adalah 936.495 meter.

Tentunya, hal ini menuntut PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi agar dapat meningkatkan kualitas produk sehingga dapat meningkatkan jumlah

pesanan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, hal tersebut juga didukung dengan penelitian sebelumnya:

1. Afnina 2018, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Aneka Jaya Furniture di Langsa)
2. Eko Nugroho, Heribertus Budi Santoso, Imam Safi'I (2020), Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan MCD Kota Kediri).
3. Hamid Halin (2018), Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Semen Baturaja di Palembang pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk.

Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul:  
**“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penulis mengidentifikasi masalah-masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Produk PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi kurang dikenal dan kualitas warna produk mudah luntur sehingga pelanggan ragu untuk *repeat order*.
2. Perbandingan hasil produksi (warna) tidak sesuai dengan sample (warna) yang diberikan sebelumnya dan kualitas hasil produksi PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi relatif konsisten terhadap kriteria yang di

inginkan pelanggan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Setelah memperhatikan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah penelitian pada :

1. Variabel penelitian ini hanya meneliti tentang Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. Kualitas produk sebagai variable bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variable terikat.
2. Responden pada penelitian ini merupakan pelanggan PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kondisi Kualitas Produk pada PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi?
2. Bagaimana Kondisi Kepuasan Pelanggan pada PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi?
3. Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi.

### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data dan informasi mengenai Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi, serta salah satu syarat lulus untuk memperoleh gelar sarjana

ekonomi jurusan manajemen pada Fakultas Ekonomi USB Bandung.

### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Produk pada PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis Kepuasan Pelanggan pada PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi.
3. Mengukur pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sansan Saudaratex Jaya Kota Cimahi.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis sebagai berikut :

#### **1.6.1 Kegunaan Secara Teoritis**

Kegunaan secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang bersangkutan dan dapat digunakan untuk memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang pendidikan, khususnya pada program studi manajemen dibidang manajemen pemasaran mengenai Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.

#### **1.6.2 Kegunaan Secara Praktis**

1. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan terutama yang berkaitan dengan bidang pemasaran.
2. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan dan evaluasi untuk memberikan perhatian mengenai Kualitas Produk yang akan berdampak kepada

Kepuasan Pelanggan.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dibidang Manajemen Pemasaran.

## 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berlokasi di 1. Cibaligo No.33, Cibureum, Kec. Cimahi Sel., Kota Cimahi, Jawa Barat Sedangkan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis selama 6 (enam) bulan terhitung dari bulan September 2021 sampai bulan Februari 2022.

### 1.7.2 Waktu Penelitian

**Tabel 1. 4**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Okt-21	Apr-22	Mei-22	Jun-22	Agt-22
1	Pemilihan Topik Penelitian					
2	Pemilihan Judul					
3	Pengajuan Tempat Penelitian					
4	Seminar Proposal					
5	Pengumpulan Data					
6	Pengolahan Data					
7	Penulisan Laporan Penelitian					
8	Sidang Skripsi					

*Sumber: data diolah peneliti 2022*