

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Banyaknya produksi produk perusahaan di dunia usaha saat ini sangat berkembang dengan pesat,, hal ini disebabkan adanya ide kreatif dan inovatif didalam perusahaan tersebut. Seiring dengan adanya ide kreatif dan inovatif suatu perusahaanpun turut berkembang. Kegiatan-kegiatan produksi produk kini sekarang sudah difokuskan pada kepuasan, konsumen, atau para pembeli. Dan pada umumnya, setiap produksi produk suatu perusahaan bertujuan untuk memuaskan hati para konsumen atau para pembeli, tujuan tersebut tidak terlepas dari ide kreatif dan inovatif produksi produk suatu perusahaan. Produksi suatu perusahaan itu sendiri sudah harus kreatif supaya memberikan kepuasan terhadap para konsumen dan para pemebeli.

Umumnya masyarakat, modern saat ini ditandai dengan aktivitas yang tinggi, khususnya yang terletak di perumahan, perkantoran, dan sekolah. Mobilitas kegitan tersebut, berdampak pada semakin banyak orang menghabiskan waktunya di luar rumah karena banyaknya kegiatan, khususnya kalangan pelajar, mahasiswa, dan karyawan, yang sebagian besar dari mereka lebih suka mencari jenis makanan ringan dengan hasil produksinya memiliki banyak cita rasa yang enak-enak dan berkualitas. Sehingga pada jaman sekarang ini banyak sekali jenis UKM makanan-makanan ringan yang bermunculan dengan hasil produksi produk yang berkualitas dan juga kreatif. Hal yang menjadi perhatian produksi produk

dalam membangun serta mempertahankan konsumennya adalah kualitas dari produksi produk terhadap kepuasan para konsumen.

Kualitas produksi produk, menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan konsumen. Kualitas produksi produk adalah faktor penentu kepuasan konsumen, setelah melakukan pembelian terhadap produksi produk. Kualitas produksi produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks (Hidayat, 2009). Dengan kualitas produksi produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu produksi produk akan terpenuhi. Jika mutu produksi produk yang diterima lebih tinggi dari yang diharapkan, maka kualitas produksi produk yang di persepsikan akan memuaskan.

Menurut Umar (2008, p,.14), kepuasan adalah respon pemenuhan dari pelanggan. Kepuasan adalah hasil penilaian dari pelanggan bahwa produksi produk telah memberikan tingkat kenikmatan, dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pelanggan merasa puas apabila harapannya telah terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. (Tjiptono, 2008). Pelanggan yang puas, adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen. Oleh karena itu, baik pelanggan atau produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi..

Perusahaan UD. Budi Jaya atau yang dikenal dengan Kelompok Tani Ambudi Makmur II tempatnya yang berada dipedalaman Dusun Morkolak, Desa Kramat, Kabupaten Bangkalan disana tempat memproduksi olahan buah-buahan salak. Semua olahan yang di produksi oleh UD. Budi Jaya terdiri dari buah-buahan salak, mulai dari bijinya, salaknya, kulitnya, hingga daunnya pun di produksi menjadi produk olahan salak. Sedangkan untuk

hasil produk olahan salak tersebut sudah banyak menjadi macam-macam produk olahan salak, diantaranya sirup salak, kismis salak, kurma salak, coklat salak, kripik salak, dan lain-lain. Produksi produk olahan salak tersebut dikelola dengan sebaik mungkin agar hasil olahannya bisa sempurna dan sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan UD. Budi Jaya sendiri.

Produksi sirup salak, kismis salak, kurma salak, dan coklat salak kini sudah berhasil dikelola dengan sempurna dan juga sudah di pasarkan. Memproduksi produk dengan hasil yang sempurna itu adalah keinginan dari suatu perusahaan-perusahaan, dan memproduksi produk agar bisa memberikan kepuasan terhadap konsumen juga keinginan dari suatu perusahaan, dan oleh sebab itu perusahaan dalam memproduksi produk-produknya sudah difikirkan dengan cara masing-masing agar produk yang di produksi berhasil dengan kualitas sempurna dan bisa memberikan kepuasan terhadap para konsumen-konsumen.

Hal penting yang harus di perhatikan adalah bagaimana cara meningkatkan kualitas produksi suatu perusahaan terhadap kepuasan konsumen, karena meningkatkan kualitas produksi itu harus benar-benar sesuai dengan SOP.(Standar Operasional Prosedur), jika standar operasionalnya sudah benar-benar sesuai dengan prosedur yang ditentukan oleh perusahaan tersebut kemungkinan besar peningkatan produksi terhadap kepuasan konsumen akan tercapai, dan kepuasan konsumen merupakan keinginan suatu perusahaan-perusahaan.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan atas pemenuhan pelanggan terhadap sebuah pengalaman konsumsi, atau sebagian kecil dari pengalaman itu. Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan yang menyenangkan dari pelanggan karena yang diharapkan terpenuhi, sedangkan ketidakpuasan merupakan tanggapan berupa kekecewaan karena yang diharapkan tidak terpenuhi.

Loyalitas Konsumen

Penelitian tentang loyalitas konsumen pada umumnya berpusat pada loyalitas konsumen terhadap *tangible products*, dan sering disebut sebagai *brand loyalty*. loyalitas konsumen pada umumnya merupakan suatu sikap yang merujuk pada ukuran keterkaitan konsumen terhadap pemilihan dan penggunaan suatu produk. Ukuran keterkaitan ini memberikan gambaran tentang penggunaan produk dalam waktu yang lama dan untuk masa yang akan datang, serta ukuran ini mampu mencerminkan peluang yang sangat kecil mengenai kemungkinan seorang konsumen beralih kepada penggunaan produk pesaing, apabila produk pesaing tersebut didapati adanya perubahan, baik menyangkut harga maupun atribut produk lainnya,

Kerangka Konsep

Loyalitas konsumen merupakan suatu sikap pasca pembelian. Hal ini tidak serta-merta timbul. Sebelum konsumen dapat loyal terhadap suatu produk, konsumen akan mengevaluasi terlebih dahulu bagaimana produk yang telah dikonsumsi. Hal ini dilakukan oleh konsumen untuk melihat baik apakah kualitas produk yang telah dikonsumsi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ditemukan dari uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

Bagaimana peranan peningkatan kualitas produksi terhadap kepuasan konsumen di UD. Budi Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui peranan peningkatan kualitas produksi terhadap kepuasan konsumen di UD. Budi Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti adalah:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Melatih mahasiswa agar siap dalam memasuki dunia usaha
- b. Melatih mahasiswa agar dapat memahami system kerja perusahaan untuk menjadi bekal dalam membangun sebuah bisnis secara mandiri

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari peneliti ini mahasiswa dapat dijadikan acuan sebagai dasar pengembangan suatu perusahaan

3. Bagi Perguruan Tinggi

Bisa meningkatkan kerjasama antara perguruan tinggi dengan pihak perusahaan