

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri mebel merupakan salah satu faktor industri yang terus berkembang di Indonesia. Kebutuhan dari produk industri mebel terus meningkat karena sektor industri ini memberikan desain interior serta nilai artistik yang dapat memberikan kenyamanan dan mengusung makna-makna sosial yang menegaskan status sosial.

Dalam keadaan ini, produsen mebel bersaing untuk menghasilkan produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk adalah kualitas. Kualitas produk yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan serta mampu menjaga persaingan antar kompetitor. Dalam hal ini produsen selalu berupaya dengan melakukan proses produksi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan untuk menjaga agar kualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen adalah pengontrolan proses produksi pada Mebel Sindia Jaya Maron Kabupaten Probolinggo merupakan perusahaan yang memproduksi mebel.

Dalam menciptakan produk yang berkualitas tidaklah mudah perlu diciptakan mebel yang berkualitas memiliki keunggulan dan kelebihan jika dibandingkan dengan produk pesaing. Oleh karena itu, mebel sindia jaya maron dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan juga diperlukan adanya usaha yang berkelanjutan dari pihak mebel untuk memberikan perhatian atau pelayanan yang baik dan

optimal dalam meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan disini merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memfasilitasi pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

Mebel sindia jaya maron adalah salah satu perusahaan mebel yang memproduksi mebel yang mempunyai desain dan kayu yang berkualitas dan pelayanan yang mempuni. Namun, jika dilihat dari data penjualan mebel sindia jaya pada tahun 2014 mengalami fluktuasi, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1
Data Penjualan Perbulan
Tahun 2014

Bulan	Total penjualan (Rupiah)	Persentase	Keterangan
Januari 2014	20.500.000	7.84%	Naik
Februari 2014	18.500.000	7.07%	Turun
Maret 2014	22.500.000	8.60%	Naik
April 2014	16.000.000	6.12%	Turun
Mei 2014	18.500.000	7.07%	Naik
Juni 2014	21.000.000	8.03%	Naik
Juli 2014	18.500.000	7.08%	Turun
Agustus 2014	19.500.000	7.46%	Naik
September 2014	22.500.000	8.60%	Naik
Oktober 2014	23.000.000	8.80%	Naik
November 2014	32.500.000	12.43%	Naik
Desember 2014	28.500.000	10.90%	Turun
Total	261.500.000	100%	

Sumber Data: Mebel Sindia Jaya Maron Probolinggo diolah oleh penulis, (2015)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa penurunan terendah terjadi pada bulan April Tahun 2014 total penjualan Rp.16.000.000 dengan persentase 6,12% penurunan tersebut terjadi dikarenakan pembelian berkurang karena adanya pesaing mebel yang semakin ketat. Sehingga mebel sindia jaya maron meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan yang nantinya menarik minat pembelian bagi pelanggan.

Tabel di atas menyajikan persentase data penjualan perbulan mebel sindia jaya maron pada tahun 2014 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Adanya penurunan pembelian produk tersebut merupakan permasalahan perusahaan yang harus diatasi. Salahsatu caranya dengan memperbaiki kualitas produk dan pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas produk merupakan hal terpenting bagi setiap perusahaan untuk mampu bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Adapun dimensi kualitas produk yaitu *Performance* (kinerja), *Feature* (fitur), *Reability* (kehandalan), *Conformace* (kesesuaian), *Durability* (ketahanan).

Menurut Kotler & Amrstrong, (2008 : 2720), Kualitas produk adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Dalam arti yang sempit, kualitas dapat didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan. Sedangkan pelayanan (jasa) didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang

pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Philip Kotler dalam Tjiptono, 2005: 16). Kualitas produk dan pelayanan berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas, jika sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2009 : 238).

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu diadakan kajian mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan agar dapat tercapai tingkat kepuasan pelanggan yang diharapkan Mebel Sindia Jaya Maron, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Kabupaten Probolinggo”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Dengan semakin meningkatnya persaingan dalam bidang jasa Mebel Sindia Jaya maka timbul kebutuhan akan pengendalian sistem yang baik dan terorganisir. Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini

1. Apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Kabupaten Probolinggo?

2. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Kabupaten Probolinggo?
3. Apakah variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron kabupaten Probolinggo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Probolinggo.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Probolinggo.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mebel Sindia Jaya Maron Probolinggo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat bermanfaat karena dapat memberikan kesempatan untuk memperluas wawasan dengan melihat secara langsung keadaan yang terjadi dalam praktek dan membandingkan dengan yang diterima, terutama mengenai pelayanan yang baik.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi dan masukan tentang pelayanan dan kepuasan dengan sistem yang baik, sehingga perusahaan mebel dapat mengambil keputusan yang tepat.

3. Bagi Universitas

Dapat menambah bacaan dan berpendaharaan pustaka Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura.

4. Bagi Masyarakat

Semoga skripsi ini dapat di jadikan inspirasi baru sebagai informasi dan wacana dalam melakukan penelitian-penelitian dimana yang akan datang dalam bidang yang sama.