

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah ekonomi yang berkembang dan diiringi oleh meningkatnya minat konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga, menjadi semakin menarik untuk diteliti. Dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bakpia Juwara Satoe," penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai dinamika pasar dan strategi pemasaran yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendalami dan menganalisis dampak dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pembelian produk, memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam membangun hubungan positif dengan konsumen dan meningkatkan keunggulan bersaing mereka di pasar.

Pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dapat tercipta melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang memenuhi harapan konsumen. Ketiga elemen ini saling berkaitan dan menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan konsumen. Saat kualitas produk, pelayanan, dan harga sesuai dengan ekspektasi, tingkat kepuasan dapat tercapai secara optimal, membentuk persepsi positif konsumen terhadap produk atau layanan. Penelitian ini relevan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, terutama pada produk "Bakpia Juwara Satoe." Sebagai produk unggulan di Yogyakarta, Bakpia Juwara Satoe menghadapi persaingan ketat di pasar bakpia. Memahami bagaimana ketiga faktor tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen Bakpia Juwara Satoe dapat membantu perusahaan meningkatkan strategi pemasaran dan daya saing mereka.

Di era teknologi seperti sekarang ini, dunia bisnis berkembang dengan sangat pesat dan cepat serta mengalami banyak perubahan yang menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat. Tiga faktor utama yang sering menjadi perhatian utama dalam strategi pemasaran adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Hal tersebut memiliki

peran yang sangat penting dalam membentuk dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam sebuah usaha, dengan kepuasan konsumen yang terus dimaksimalkan membuat produk dari sebuah usaha menjadi semakin laku dan dicari di pasaran (Tianing & Siswahyudianto, 2022). Kepuasan atau ketidakpuasan pembelian konsumen adalah respon konsumen terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk (Tse & Wilton, dalam Dita et al., 2022). Kepuasan pembelian konsumen akan didapat dalam pengalaman setelah mengonsumsi suatu barang ataupun jasa. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Kepuasan pembelian produk menjadi kunci utama dalam membangun loyalitas konsumen dan meningkatkan citra merek. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pembelian konsumen.

Kualitas produk memegang peran krusial dalam merayu konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan turut berhubungan erat dengan penciptaan keuntungan bagi perusahaan. Semakin unggul kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Se jauh mana suatu produk dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen berkaitan erat dengan dampak yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk adalah ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2014 dalam Mardiyah, 2022). Kualitas produk yang baik dapat memastikan kepuasan konsumen dengan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Produk yang memenuhi standar kualitas yang diinginkan akan memberikan pengalaman positif kepada konsumen itu sendiri. Kualitas produk yang tinggi pada Bakpia Juwara Satoe, seperti rasa yang konsisten dan bahan berkualitas, mampu memenuhi dan bahkan melampaui harapan konsumen, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Dengan menjaga standar kualitas yang diinginkan, Bakpia Juwara Satoe dapat memberikan pengalaman positif yang mendorong pembelian ulang dan loyalitas konsumen.

Tidak hanya kualitas produk, salah satu faktor penting lainnya adalah kualitas pelayanan. Cara perusahaan memperlakukan konsumen akan menjadi penilaian tersendiri bagi konsumen dan pengalaman pelayanan sebelumnya akan mempengaruhi keputusan pembelian produk (Ningtiyas, 2020). Hal ini pada akhirnya akan menentukan kepuasan

atau ketidakpuasan konsumen pada produk tersebut. Kualitas layanan dapat tercapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memastikan penyampaiannya tepat waktu untuk memenuhi harapan atau ekspektasi konsumen (Kristanto, 2018).

Sementara itu, harga seringkali menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh konsumen saat membuat keputusan pembelian, karena harga adalah satu-satunya elemen dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan bagi perusahaan (Tjiptono, dalam Mardiyah, 2022). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mardiyah (2022) menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam penelitiannya di Navagreen Yogyakarta. Harga yang ditawarkan oleh produsen tidak hanya berkaitan dengan produk itu sendiri, tetapi juga dengan fitur yang melengkapinya. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh harga karena seringkali mereka memilih produk dengan harga paling murah atau terjangkau meskipun kualitas atau keuntungan yang ditawarkan tidak cukup memuaskan. Akan tetapi tidak jarang pula konsumen memilih produk dengan harga yang mahal karena faktor kualitas dan manfaat yang memuaskan, loyalitas terhadap produk tersebut.

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Produk Bakpia Juwara Sactoe karena riset ini dapat memperkuat daya saing perusahaan dengan mengembangkan strategi pemasaran yang efektif berdasarkan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan penelitian ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan kualitas produk, dan menyesuaikan strategi penetapan harga. Selain itu, riset ini akan membantu mengidentifikasi dan mengurangi ketidakpuasan konsumen, menyesuaikan dengan tren pasar, serta memvalidasi keputusan bisnis. Penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi pengetahuan baru di bidang pemasaran dan manajemen bisnis serta meningkatkan reputasi Bakpia Juwara Satoe sebagai perusahaan yang berkomitmen terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe ?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe.
3. Untuk menganalisis harga berpengaruh terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe.
4. Untuk menganalisis kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pembelian produk Bakpia Juwara Satoe.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan penulis kesempatan untuk mendalami konsep-konsep pemasaran, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga, serta menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan penulis dalam mengaplikasikan teori-teori pemasaran dalam konteks studi kasus produk tertentu.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk bakpia Juwara Satoe. Perusahaan dapat menggunakan informasi ini untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan secara lebih baik.

3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti atau mahasiswa yang tertarik untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut dalam konteks yang serupa atau terkait. Ini dapat membantu membangun pengetahuan dan literatur di bidang pemasaran dan kepuasan konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat dengan tujuan untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi. Sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bagian awal skripsi

Pada bagian awal skripsi berisi halaman sampul, halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian skripsi, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, dan halaman daftar lampiran

2. Bagian utama/inti skripsi

Bagian utama / inti skripsi berisi bab, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan Pustaka memuat teori-teori sesuai dengan variable yang digunakan dalam penelitian dan hasil penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisi metode yang digunakan, Teknik pengambilan sampel, Teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab analisis dan pembahasan berisi gambaran umum Perusahaan, deskripsi data, data karakteristik responden, hasil analisis instrument, hasil uji asumsi klasik, hasil uji analisis data, hasil uji hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

3. Bagian akhir skripsi

Pada bagian akhir memuat daftar pustaka dan daftar lampiran.

