

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin pesat, hal ini bisa dilihat dari banyaknya pengusaha baik skala kecil, menengah, dan besar yang bersaing satu sama lain. Oleh karena itu perusahaan harus mempunyai strategi-strategi yang mampu menarik para konsumen untuk membeli produk yang akan dijual. Hal ini tercermin dengan semakin tingginya pertumbuhan dunia usaha yang berakibat timbulnya tingkat persaingan yang ketat diantara para pelaku bisnis diantaranya persaingan dalam bidang kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, distribusi.

Situasi persaingan yang sangat tajam ini mendorong para pengusaha untuk selalu tetap berkembang dalam kondisi lingkungan yang semakin dinamis dan paling tidak bisa bertahan hidup. Maka dari itu perusahaan tersebut harus mampu menyesuaikan dengan keinginan konsumen. Dengan kondisi lingkungan yang dinamis ini keinginan dan harapan konsumen selalu berubah-ubah. Oleh karena itu perusahaan harus dapat menciptakan strategi tertentu agar produk yang dihasilkan dapat diminati oleh konsumen.

Tingginya persaingan di antara pelaku bisnis menuntut para pengusaha untuk terus berusaha menghasilkan produk barang atau jasa dengan harga yang lebih murah, promosi lebih efektif, penyerahan barang ke konsumen lebih cepat, dengan pelayanan yang lebih baik, serta kualitas yang lebih baik pula apabila dibandingkan dengan para pesaingnya. Berbicara mengenai kualitas kondisi

demikian mempunyai arti bahwa, perusahaan yang akan mampu bersaing dalam dunia bisnis yang telah dipilih harus mampu mencapai tingkat kualitas produk dan kualitas layanan demi mencapai loyalitas pelanggan. Kualitas juga bisa ditinjau dari segala aspek, seperti proses dan pengembangan kualitas, mutu sumber daya manusia (tenaga kerja) yang mampu bekerja secara efisien sehingga harga produk bisa lebih murah daripada harga pesaingnya, promosi yang efektif (bermutu) sehingga mampu memikat para konsumen yang pada gilirannya akan meningkatkan jumlah pembelian, kualitas distribusi yang mampu menyerahkan produk sesuai dengan waktu yang dikehendaki oleh konsumen, serta kualitas pelayanan jasa yang mampu melayani konsumen dengan memuaskan.

Dengan adanya tantangan dalam bisnis jasa dan berbagai permasalahan yang dihadapi perusahaan dan tingkat persaingan yang semakin tajam, dimana perusahaan-perusahaan bersaing untuk semakin bervariasi dalam menawarkan produknya dan kompetitif. Maka perusahaan dituntut untuk bekerja lebih profesional, guna memberikan pelayanan, kenyamanan dan keamanan bagi konsumennya.

Berdasarkan uraian di atas, dunia usaha dituntut untuk meletakkan dasar pemikiran cara-cara pendekatan baru dalam mengelola usahanya dalam rangka penyampaian produk-produk perusahaan kepada konsumen atau calon konsumen. Demikian pula yang terjadi pada perusahaan Estrella Furniture yang menjual barang-barang furniture seperti sofa, lemari-lemari diantaranya lemari pakaian, lemari hias, lemari sekat dan lain-lain, springbed, meja makan dan barang-barang

rumah tangga lainnya. Namun disini Estrella Furniture lebih menekankan pembuatan produk sendiri yaitu sofa dan jenis lemari sesuai kriteria pesanan.

Untuk itu Estrella Furniture dituntut untuk berusaha mengkomunikasikan produknya dengan mengutamakan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen ataupun calon konsumen. Maka dari itu diharapkan akan mampu memuaskan para konsumennya sehingga konsumen loyal terhadap produk yang dibeli ataupun pelayanan yang diberikan.

Perusahaan Estrella Furniture merupakan bidang usaha manufaktur dan jasa, dimana perusahaan Estrella Furniture melakukan kegiatan produksi sendiri yang diproduksi di tempat perusahaan Estrella Furniture di lantai dua, sekaligus menjual barang hasil produksi, penjualan Estrella Furniture di display di lantai dasar.

Kualitas produk merupakan isu yang dominan pada banyak perusahaan, bersamaan dengan waktu pengembangan produk yang dibuat oleh berbagai perusahaan yang membuat produk sejenis menjadi semakin pesat sehingga para produsen harus tetap berusaha untuk membuat produk yang bermutu dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan pelanggan yang telah ada berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggannya. Konsep kualitas produk dan kualitas layanan

diharapkan berguna bagi peningkatan kinerja perusahaan yang kemudian berakhir dengan loyalitas pelanggan terhadap produk yang dihasilkan dan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas perlu kiranya melakukan penelitian secara langsung untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan Estrella Furniture dan hasilnya di tuangkan dalam bentuk usulan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Estrella Furniture Tasikmalaya.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok di atas, maka identifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk pada Estrella Furniture Tasikmalaya?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada Estrella Furniture Tasikmalaya?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan pada Estrella Furniture Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Estrella Furniture Tasikmalaya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kualitas produk pada Estrella Furniture Tasikmalaya.

2. Kualitas pelayanan pada Estrella Furniture Tasikmalaya.
3. Loyalitas pelanggan pada Estrella Furniture Tasikmalaya.
4. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Estrella Furniture Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Aspek keilmuan

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah dan bahan kajian bagi semua pihak sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam kajian kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

b. Aspek guna laksana

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk penerapan dan aplikasi ilmu pengetahuan baik bagi penulis, perusahaan ataupun bagi pihak lainnya.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan berfikir dan pengetahuan baik teori maupun aplikasi, dimana secara teori dapat lebih mempermudah pemahaman dan penghayatan ilmu yang diperoleh pada saat perkuliahan dan pada aplikasinya diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai penerapan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mengoreksi penerapan kualitas produk dan kualitas pelayanan serta

meningkatkan kinerja perusahaan untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi yang membutuhkan. Disamping itu penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama sehingga segala kekurangan dapat diperbaiki dan dapat dijadikan perbandingan antara satu objek dengan objek yang lain.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan guna memperoleh data untuk menunjang penelitian adalah dari perusahaan Estrella Furniture Jl. HZ Mustofa No. 292 Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal penelitian

Penelitian ini direncanakan selama 4 bulan, terhitung mulai bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2014 yang dimulai dari orientasi, pengumpulan data, pengolahan data, sampai dengan penulisan. Jadwal penelitian secara terperinci dapat dilihat dibawah ini.

Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	Mar-14				Apr-14				May-14				Jun-14			
		Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan	■															
2	Pengajuan ijin		■														
3	Pengumpulan data			■	■												
4	Bimbingan					■	■	■	■								
5	Seminar UP								■								
6	Revisi UP									■							
7	Penelitian										■	■					
8	Pengolahan data											■	■	■			
9	Bimbingan														■	■	
10	Ujian Komprehensif																■