

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

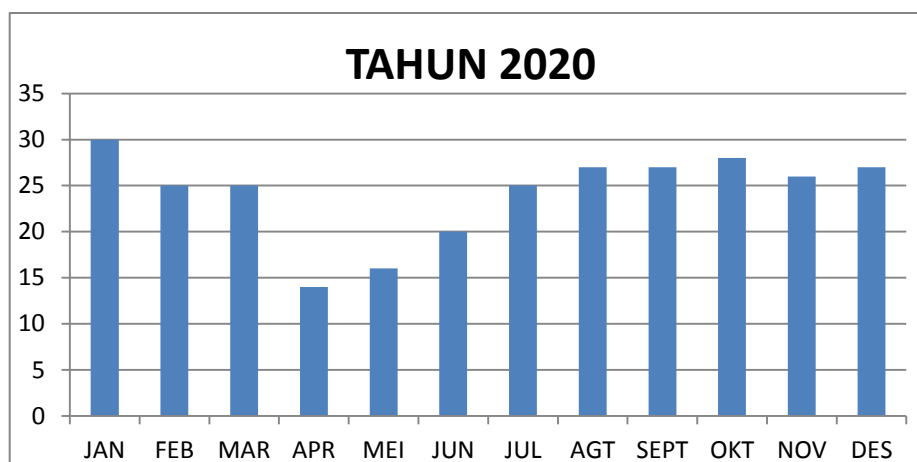
Kepuasan pelanggan amat penting bagi syarikat yang terlibat dalam perkhidmatan pengangkutan udara dalam keadaan persaingan perniagaan yang semakin sengit seperti hari ini. Salah satu kelebihan strategik bagi syarikat mengenai kepentingan mengekalkan kepuasan pelanggan ialah ganjaran kepuasan jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama kepuasan pelanggan, semakin besar keuntungan yang syarikat dapat daripada pelanggan. Syarikat yang mampu membangun dan mengekalkan kepuasan pelanggan akan memperoleh kejayaan jangka panjang. Kepuasan pelanggan merupakan manifestasi dan kesinambungan kepuasan pelanggan dalam menggunakan kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh syarikat, serta kekal sebagai pelanggan syarikat. Kepuasan pelanggan boleh dicapai dengan memberikan perkhidmatan yang memuaskan mengikut jangkaan pelanggan atau pun melebihi jangkaan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah penunjuk utama standard sesuatu kemudahan dan sebagai ukuran kualiti perkhidmatan yang disediakan. Kepuasan pelanggan boleh dicapai melalui hasil prestasi terbaik dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan. Penyediaan perkhidmatan terbaik berlaku apabila syarikat dapat mengekalkan/meningkatkan kualiti perkhidmatan atau perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh itu syarikat mestilah boleh terus membaca apa yang pelanggan perlukan untuk mencapai tahap kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Kepentingan kepuasan pelanggan boleh memberikan beberapa faedah, termasuk hubungan harmoni antara syarikat dan pelanggannya, menyediakan asas yang baik untuk pembelian semula, dapat menggalakkan penciptaan kesetiaan pelanggan, dan kemunculan kesanggupan pelanggan untuk membayar harga yang berpatutan untuk perkhidmatan yang mereka terima. Pelanggan semakin kritikal dan jalan pintas dalam memilih jenama yang menyediakan perkhidmatan berkualiti.

Selain inovasi produk. Adanya kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). “Jika kualitas layanan

baik dimata konsumen maka minat konsumen akan semakin bertambah, Menurut Kotler & Keller, (2009;143) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam hal ini kualitas layanan dan produk juga berperan penting dalam suatu kesuksesan dibisnis perabotan rumah tangga dan meubel”.

Tabel 1. Data Penjualan Toko Istana Kado Merapi Tahun 2020 (dalam Juta)



Sumber : hasil observasi penelitian februari 2021

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa penjualan yang terjadi selama kurang dari 1 tahun di tahun 2020. Penjualan meubel di bulan April mengalami penurunan sebesar Rp. 11.000.000, Jika Hasil Penjualan tersebut dibandingkan dengan target penjualan yang mencapai Rp. 30.000.000. Namun secara keseluruhan penjualan mebel ditoko istana kado mengalami fluktuasi atau naik turun yang tidak terlalu signifikan. Kondisi ini mengakibatkan banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan untuk sampai pada keputusan memilih. Pihak manajemen toko istana kado berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan bagi banyak calon pelanggan, baik itu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Berdasarkan latar belakang penelitian peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, MINAT KONSUMEN, DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA MEBEL (STUDY KASUS TOKO ISTANA KADO MERAPI)”**

B. Perumusan Masalah

1. Apakah inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko istana kado?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko istana kado?
3. Apakah minat konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko istana kado?
4. Apakah keunggulan bersaing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko istana kado?
5. Apakah inovasi produk, kualitas layanan, minat konsumen, keunggulan bersaing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Istana Kado?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk melihat apakah inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk melihat apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko istana kado
3. Untuk melihat apakah pengaruh minat konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko istana kado
4. Untuk melihat apakah keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada toko istana kado
5. Untuk m melihat apakah inovasi produk, kualitas layanan, minat konsumen, keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

D. Manfaat penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagi Peneliti

Selain untuk melengkapi persyaratan pendidikan sarjana di universitas muhammadiyah metro, juga dapat menambah pengetahuan pemahaman manajemen pemasaran

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan yang terlibat dalam menentukan langkah inovasi produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan orientasi pasar.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi yang membutuhkan, dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian ini, maka penulis akan memaparkan sistem penulisan laporan penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengandung latar belakang kajian, rumusan masalah, objektif kajian, kegunaan kajian, skop kajian dan sistematik penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Dalam bab ini berisi penjabaran mengenai teori, hasil penelitian terkait, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menerangkan metodologi menjalankan penyelidikan yang terdiri daripada reka bentuk kajian, populasi sampel dan teknik persampelan, pembolehkan operasi, kaedah pengumpulan data, instrumen kajian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN