

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

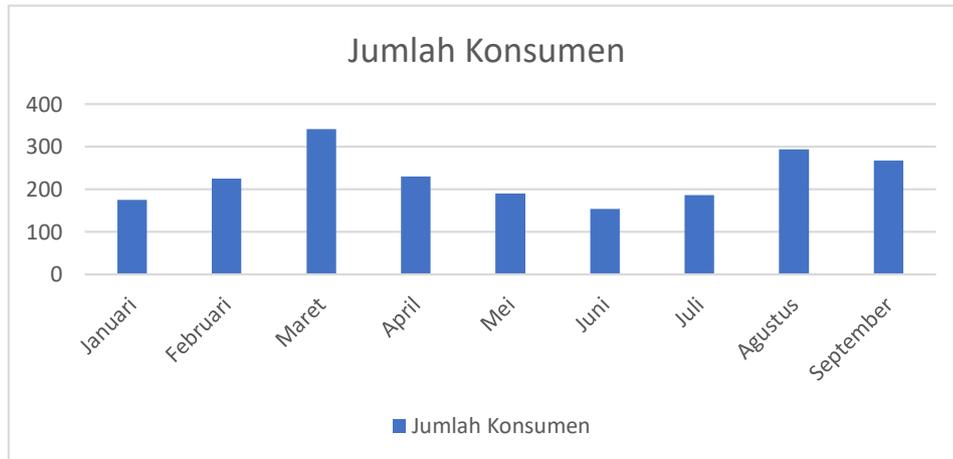
Industri jasa kepuasan konsumen sering kali menjadi tujuan utama yang ingin dicapai oleh perusahaan. Kepuasan konsumen adalah aspek penting karena berhubungan erat dengan loyalitas konsumen dan keberlangsungan bisnis perusahaan dalam jangka panjang (Kotler, P., & Keller, 2016). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et al. (1985), harga dan kualitas pelayanan adalah dua variabel yang sering dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Wonder Paint Jambi, sebagai salah satu toko yang menyediakan berbagai jenis cat mobil perlu memahami dampak harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen untuk mempertahankan daya saing.

Wonder Paint Jambi adalah salah satu toko yang menyediakan berbagai jenis produk cat mobil wilayah Jambi. Produsen Wonder Paint Jambi adalah Inno Color, Inno Color adalah produsen cat yang berasal dari Guangzhou, Guangdong, China. Meskipun telah menawarkan beragam pilihan cat dengan kualitas yang kompetitif, Wonder Paint Jambi masih perlu mengembangkan aspek kepuasan konsumen untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Beberapa faktor yang dapat menjadi fokus utama dalam pengembangan ini meliputi penyesuaian harga yang kompetitif, peningkatan kualitas pelayanan, serta transparansi dalam informasi produk dan harga. Memperhatikan faktor-faktor tersebut, Wonder Paint Jambi dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan produk cat mobil di Jambi, sekaligus membangun

reputasi yang lebih baik di pasar. Harga cat mobil di Wonder Paint Jambi memiliki perbandingan harga dengan pesaingnya, harga yang diberikan oleh Wonder Paint Jambi cukup mahal untuk satu kaleng catnya seharga Rp. 75.000 sedangkan untuk pesaingnya mereka menjual satu kaleng catnya seharga Rp. 65.000 dengan perbandingan barang yang dijual yaitu kaleng seberat 1 kilogram, dari sini kita bisa mengetahui bahwa cat yang diberikan Wonder Paint Jambi memiliki kualitas yang bagus dari pesaingnya sehingga harga yang diberikan cukup mahal.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Jambi menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor, termasuk mobil, mengalami peningkatan di provinsi ini dalam beberapa tahun terakhir. Laporan "Provinsi Jambi Dalam Angka 2023" menunjukkan tren kenaikan kendaraan yang dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi dan kebutuhan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat, terutama di wilayah perkotaan seperti Kota Jambi. Pertumbuhan kendaraan ini sejalan dengan peningkatan permintaan akan layanan terkait, termasuk produk-produk otomotif seperti cat mobil. Peningkatan jumlah mobil di Jambi ini juga menjadi peluang bagi toko-toko yang menyediakan kebutuhan perawatan kendaraan seperti Wonder Paint Jambi untuk terus berinovasi dan meningkatkan kepuasan konsumen melalui harga yang kompetitif dan pelayanan berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan yang diberikan Wonder Paint Jambi ke konsumen yaitu ramah dan sopan ke konsumen agar konsumen bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan, cepat dalam memberikan tanggapan dari konsumen, menjelaskan produk agar mudah dipahami oleh konsumen, dan mendengarkan kritik dan saran yang diberikan oleh

konsumen agar bisa terus berkembang dan terus melakukan perubahan untuk Wonder Paint Jambi menjadi lebih baik lagi.



Gambar 1.1 Jumlah Konsumen Setiap Bulan

Sumber : Wonder Paint Jambi (2024)

Hasil gambar yang ada dapat diketahui jumlah konsumen yang ada pada Wonder Paint Jambi dari bulan Januari sampai September. Dapat diketahui konsumen yang ada tidak mengalami kenaikan atau penurunan yang signifikan atau yang besar. Hal tersebut dapat dikatakan memiliki pro dan kontra. Pronya yaitu mencerminkan Wonder Paint Jambi mampu mempertahankan konsumennya yang telah ada sehingga dikatakan Wonder Paint Jambi mampu membuat konsumen yang dimiliki puas. Konsumen yang puas tentunya akan membuat konsumen tetap setia berlangganan dan percaya pada Wonder Paint Jambi. Segi kontranya Wonder Paint Jambi mencerminkan kurang mampu menarik konsumen baru. Terkadang akan mendapatkan keluhan mengenai banding harga dengan toko pesaing lainnya.

Harga merupakan salah satu faktor yang paling sering diperhatikan oleh konsumen dalam menentukan pilihan mereka. Menurut Zeithaml (1988), persepsi konsumen terhadap harga yang adil dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan.

Harga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada produk. Harga mencakup biaya yang harus dikeluarkan konsumen untuk membeli produk cat, serta biaya tambahan lainnya yang mungkin perlu dikeluarkan, seperti biaya pengiriman atau layanan tambahan (Choocharukul, K., & Sriroongvikrai, 2013). Konsumen berharap harga produk terjangkau, dengan opsi yang dapat disesuaikan untuk memenuhi berbagai anggaran. Harga yang terlalu tinggi dapat membuat produk menjadi kurang menarik, terutama bagi konsumen dengan pendapatan rendah, sehingga dapat berdampak negatif terhadap kepuasan mereka.

Struktur harga dan penetapan biaya yang jelas dan transparan akan membantu konsumen memahami total biaya yang diperlukan untuk mendapatkan produk cat, serta merencanakan pembelian mereka sesuai dengan anggaran yang tersedia. Hal ini mencakup informasi tentang variasi harga produk, diskon, dan promosi yang tersedia, serta kebijakan terkait harga lainnya. Konsumen sering kali membandingkan biaya produk satu toko dengan produk toko lain di pasaran, baik dari segi harga maupun manfaat yang ditawarkan. Ketika harga dianggap terlalu tinggi atau tidak sepadan dengan kualitas produk, konsumen cenderung mencari alternatif lain, yang dapat memengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

Di sisi lain harga yang lebih rendah tidak selalu menjamin kepuasan jika tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik. Studi yang dilakukan oleh Kasiri et al. (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Elemen-elemen dalam kualitas pelayanan,

seperti kecepatan, keramahan, dan ketepatan waktu, dapat memengaruhi bagaimana konsumen menilai pengalaman mereka dengan suatu layanan (Oliver, 2016).

Kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, P., & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai bagaimana produk dan layanan dapat memuaskan harapan pelanggan. Dengan kata lain, pelanggan yang tidak puas akan mengembalikan produk atau membuat keluhan tentang layanan. Kepuasan pelanggan terkait dengan layanan kualitas, dimana keluhan pelanggan mencerminkan kegagalan layanan (Shamsudin, M. F., Johari, N. A., 2020). Kualitas menjadi modal utama pada perusahaan untuk bersaing di dunia bisnisnya. Dengan kualitas yang baik akan memberikan kesan kepada publik untuk menumbuhkan kepuasan terhadap pelanggan (Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, penulis akan membahas dan membuat Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Wonder Paint Jambi”**. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang bermanfaat bagi manajemen Wonder Paint Jambi dalam merumuskan strategi harga dan pelayanan yang lebih efektif. Dengan strategi yang tepat, Wonder Paint Jambi diharapkan mampu tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen tetapi juga mempertahankan loyalitas mereka, terutama di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif. Pengembangan strategi berbasis data ini juga dapat menjadi landasan bagi Wonder Paint Jambi

untuk memahami kebutuhan konsumen lebih dalam, memperkuat posisinya di pasar, dan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Wonder Paint Jambi?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Wonder Paint Jambi?
3. Bagaimana harga dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Wonder Paint Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas maka penulis akan membatasi pembahasan tugas akhir ini dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada konsumen Wonder Paint yang berada di wilayah Jambi.
2. Fokus penelitian hanya pada dua variabel independen, yaitu harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.
3. Harga yang diukur terbatas persepsi konsumen terhadap harga produk cat mobil yaitu keterjangkauan harga, perbandingan dengan kompetitor, dan persepsi nilai konsumen.

4. Kualitas pelayanan yang diukur terbatas pada dimensi ketepatan waktu, kesopanan pelayanan, dan kemudahan pembayaran.
5. Kepuasan konsumen yang diukur terbatas pada dimensi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, pembahasan ini lebih mengacu pada:

1. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Wonder Paint Jambi.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Wonder Paint Jambi.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Wonder Paint Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dalam melakukan penelitian adalah:

1. Bagi Akademisi : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait layanan penjualan produk dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Bagi Penyedia Produk (Wonder Paint Jambi) : Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan layanan berdasarkan kebutuhan dan kepuasan konsumen.

3. Bagi Mahasiswa : Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pentingnya harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Rencana dibuat untuk membuat tulisan lebih terarah dan terkonsentrasi.

Proses penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tinjauan pustaka yang mendukung dilaksanakannya penelitian ini, yang meliputi teori harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Desain penelitian, jenisnya, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, sumber data dan metode pengumpulan data, pengembangan instrumen, dan teknik analisis data semuanya tercakup metode penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran.