

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan pada sektor industri ditandai dengan semakin ketatnya persaingan bisnis terutama pada era globalisasi saat ini. Hal tersebut menyurutkan pertumbuhan sektor industri di Indonesia. Pertumbuhan pembangunan sektor industri di Indonesia memperlihatkan kemajuan yang cukup signifikan dalam mendukung pertumbuhan perekonomian. Pertumbuhan sektor industri yang cukup pesat membuat pengusaha dari industri harus tanggap dalam memanfaatkan situasi yang menguntungkan tersebut.

Industri mebel merupakan salah satu sektor industri yang terus berkembang di Indonesia. Pada era sekarang, mebel kayu telah menjadi kebutuhan wajib yang diperlukan untuk memberikan *desain interior* yang baik bagi rumah serta dapat memberikan kenyamanan sehingga dapat menunjang berbagai aktivitas. Mebel atau *furniture* adalah perlengkapan rumah yang mencakup semua barang seperti kursi, meja dan lemari. Mebel akan terasa fungsinya jika tidak ada di rumah. Banyaknya kebutuhan akan hal itu, banyak terdapat perusahaan pembuat mebel. Banyaknya perusahaan pembuat mebel akan menyediakan banyak penawaran dan juga menciptakan persaingan diantara usaha mebel.

Untuk menghadapi persaingan ini memaksa perusahaan untuk berorientasi pada kegiatan pemasaran. Kegiatan yang dilakukan perusahaan

harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemasaran memegang peranan penting dalam menunjang kegiatan perusahaan di dalam meningkatkan penjualan digunakan sebagai pedoman terutama dalam bidang pemasaran. Strategi pemasaran adalah cara yang paling tepat dalam upaya meningkatkan penjualan, caranya ialah dengan menetapkan harga, menambah kualitas pelayanannya serta menambah keragaman produknya, terhadap barang yang bisa memberikan kepuasan kepada konsumen.

Harga merupakan faktor yang penting juga yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya. Menurut Kotler dan Amstrong (2018) bahwa harga dinilai oleh konsumen disebabkan oleh pelayanan yang diterima oleh pelanggan, yang bisa menimbulkan rasa puas atau tidak puas. Konsumen akan menyetujui harga yang ditawarkan oleh penyedia produk bila konsumen melihat bahwa harga yang ditawarkan adalah harga yang wajar.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelangganserta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman (Lopiyadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Keragaman Produk juga memegang peranan penting terhadap kepuasan konsumen. Keragaman produk merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan. Adanya keragaman produk yang baik, perusahaan dapat menarik konsumen untuk berkunjung dan melakukan pembelian. Semakin beragamnya jumlah dan jenis produk yang dijual di suatu tempat maka konsumen akan merasa puas jika ia melakukan pembelian di tempat tersebut dan ia tidak perlu melakukan pembelian di tempat yang lain. Dan hal serupa akan ia ulangi untuk pembelian berikutnya (Charlis, 2015).

Mebel Hadi Karya merupakan sebuah pabrik industri kayu yang mengolah bahan baku kayu menjadi barang jadi berupa berbagai macam mebel atau perabotan rumah, yang berlokasi di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur. Terdapat beberapa jenis produk yang menjadi produk utama dari Mebel Hadi Karya yaitu kursi, kursi lipat, rak dispenser, rak TV, dan ranjang tunggal dan lain lain. Dalam memproduksi kayu menjadi barang jadi, Mebel Hadi Karya memperoleh bahan baku melalui pemasok-pemasok kayu, disamping memperoleh bahan baku secara sendiri, yaitu dengan menanam pohon sendiri.

Mebel Hadi Karya beralamatkan di Kabupaten Magetan. Perusahaan didirikan oleh Bapak Hadi pada pertengahan 2005. Dan mempunyai karyawan sebanyak 15 orang. Produk mebel yang diproduksi kebanyakan menggunakan kayu jati dan Produk yang dihasilkan kebanyakan dikirim ke toko mebel-mebel besar di Jawa Timur dan juga terdapat produk yang dikirim ke Kalimantan Tengah. Produk kursi tamu yang dihasilkan juga banyak dibeli

oleh orang yang datang langsung ke tempat Mebel Hadi Karya. Namun demikian penjualan perusahaan tersebut cenderung naik turun.

Permasalahan yang menyebabkan terjadi hal ini adalah karena adanya situasi-situasi pada bulan tertentu terjadi pembelian yang cukup besar seperti bulan-bulan mendekati lebaran. Namun mulai pada bulan Oktober 2019 mengalami penurunan terbesar (wawancara Bapak Hadi, 2021). Fenomena tersebut bisa terjadi dikarenakan wabah pandemi Covid 19 yang melanda Indonesia dan berimbas pada Mebel Hadi Karya, selain itu Mebel Hadi Karya hanya melakukan penambahan harga jual produk mebel dan juga bisa disebabkan karena terdapat beberapa karyawan yang kurang kompeten dalam melayani konsumen. Serta jenis atau keragaman produk yang diproduksi sedikit dikarenakan sulitnya mencari kayu bahan baku mebel.

Penelitian serupa mengenai kepuasan konsumen sebelumnya pernah dilakukan oleh Yuwono dan Yuwana (2017). Hasil penelitian menyebutkan bahwa Kualitas pelayanan dan Keragaman produk secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko king di Malang. Kualitas pelayanan dan Keragaman produk secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko king di Malang. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda variabel keragaman produk (X2) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen Toko king di Malang.

Penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Widayat dan Purwanto (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak

berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat beli konsumen, harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat beli konsumen, keberagaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen, suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas terlihat *gap research* antara kedua penelitian terdahulu. Penelitian Yuwono dan Yuwana (2017) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun pada penelitian Widayat dan Purwanto (2020) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuwono dan Yuwana (2017) adalah terletak pada variabel independen. Penelitian ini mengambil variabel Harga, Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk, sedangkan penelitian Yuwono dan Yuwana (2017) menggunakan variabel Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk. Kemudian populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen di Mebel Hadi Karya, sedangkan penelitian Yuwono dan Yuwana (2017) populasinya adalah Konsumen Pada Toko King Di Malang. Selanjutnya, penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 sedangkan penelitian Yuwono dan Yuwana (2017) dilakukan pada tahun 2017.

Peneliti akan menggabungkan tiga variabel yaitu harga, kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi

Karya. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mebel Hadi Karya”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya?
3. Apakah Keragaman Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya?
4. Apakah Harga, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya.

- c. Untuk mengetahui pengaruh Keragaman Produk terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak, terutama bagi pihak berikut:

- a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan serta menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam dunia nyata di lingkup pemasaran sehubungan dengan pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap kepuasan konsumen di Mebel Hadi Karya.

- b. Bagi UD. Mebel Hadi Karya

Hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam hal ini Mebel Hadi Karya, agar informasi ini menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan guna meningkatkan penjualan dan profit perusahaan.

- c. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut dan

menambah referensi kepustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

d. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan didalam proses penelitian yang akan datang, khususnya bagi penelitian yang memiliki kesamaan tema mengenai kepuasan konsumen.

