

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini banyak terjadi perubahan dalam lingkungan bisnis seperti adanya perkembangan teknologi, persaingan global dan sikap masyarakat yang mulai pandai dalam memilih produk yang sesuai dengan keinginan. Perubahan-perubahan tersebut juga telah menimbulkan lingkungan persaingan yang kuat sedangkan bagi para pesaing yang tidak sulit untuk mengetahui, meniru dan menyusun cara-cara tentang bagaimana mematahkan keunggulan yang dimiliki lawan nya terlebih masyarakat sekarang ini sudah semakin kritis dalam memilih produk olahan makanan yang dapat memenuhi kepuasan yang diinginkan baik dari rasa, harga yang sesuai ataupun hal-hal lain yang melekat pada suatu produk yang memenuhi kepuasan konsumen tersebut. Oleh karena itu, perusahaan juga harus dapat memahami produk yang sesuai dengan selera dan keinginan konsumen. Dengan memahami selera dan keinginan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2001).

Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi pemasaran yang tepat dan bagaimana bisa mempertahankan keunggulan suatu produk sehingga tetap dapat bertahan ditengah persaingan. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk akan

mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk. Selain itu kesan konsumen terhadap kualitas produk akan memberi nilai dalam beberapa bentuk alasan konsumen untuk membeli, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa karakteristik yang diinginkan konsumen terhadap suatu produk. Kualitas produk yang baik juga berpengaruh terhadap harga sebuah produk.

Harga pada hakikatnya ditentukan oleh biaya produksi dan beberapa komponen yang lainnya. Jika perusahaan dapat melakukan penetapan harga yang tepat dan sesuai dengan daya beli konsumen maka hal tersebut akan menarik minat konsumen untuk membeli produk tersebut karena konsumen bersedia menerima harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu dalam menetapkan harga produsen perlu mempertimbangkan berbagai hal, namun akan lebih baik jika dalam menetapkan harga perusahaan menyesuaikan dengan nilai, manfaat, kualitas produk dan harga kompetitif yang mampu bersaing di pasar.

Kualitas produk yang baik dan harga yang sesuai harus dilengkapi dengan kemasan produk yang dapat menarik minat konsumen untuk membeli dan membeli lagi. Karena konsumen yang mau membeli produk dengan berkala biasanya konsumen yang merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Mengingat kemasan produk merupakan tampilan utama dan tampilan luar sebuah produk. Maka dari itu kualitas produk harga dan kemasan produk merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka diajukan sebuah penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEMASAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PERUSAHAAN JENANG DODOL TEGUH RAHARJO.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan bahwa perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Produk secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perusahaan Jenang Dodol Teguh Rahardjo?
2. Apakah variabel Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Produk secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perusahaan Jenang Dodol Teguh Rahardjo?
3. Dari variabel-variabel di atas manakah variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen perusahaan Jenang Dodol Teguh Rahardjo?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Produk secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perusahaan Jenang Dodol Teguh Raharjo?
- 2) Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Produk secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perusahaan Jenang Dodol Teguh Raharjo?
- 3) Untuk mengetahui dari variabel-variabel di atas manakah variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen perusahaan Jenang Dodol Teguh Raharjo?

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

- 1) Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan pengalaman. Selain itu juga merupakan suatu latihan penerapan teori-teori yang telah dipelajari oleh mahasiswa dan sebagai tambahan wawasan tentang pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Produk pelayanan terhadap kepuasan konsumen perusahaan Jenang Dodol Teguh Rahardjo?

2) Bagi Perusahaan

Memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Produk terhadap kepuasan konsumen perusahaan Jenang Dodol Teguh Rahardjo?

3) Bagi Pihak Lain

Dapat menambah pengetahuan mengenai masalah yang berkaitan dengan pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kemasan Produk terhadap kepuasan konsumen.

4) Bagi Universitas

Dijadikan sebagai penambah referensi kepustakaan bagi Jurusan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.