

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi percetakan saat ini di Indonesia berkembang seiring dengan mengikuti perkembangan zaman. Hal ini ditunjukkan dengan mulai masuknya beberapa mesin percetakan dengan teknologi baru. Percetakan dengan teknologi terbaru, mulai membuat hasil 3D, dimana tidak hanya membuat gambar, akan tetapi membentuk dan memotong benda padat seperti akrilik untuk menciptakan huruf timbul.

Percetakan yang akan dibahas oleh peneliti adalah percetakan digital dan offset. Digital printing adalah percetakan yang menggunakan teknologi berbasis digital yang bisa langsung dicetak diberbagai media secara cepat dan instan. Offset printing adalah teknik percetakan yang banyak digunakan dengan metode lama, dimana citra dan gambar bertinta dipindah dari lembaran plat ke karet, kemudian baru dipindahkan lagi ke permukaan yang akan di cetak.

Salah satu perusahaan yang akan dibahas dan diteliti oleh penulis adalah perusahaan percetakan UD. Graha Computer yang berlokasi di Desa Tanjung Srang Elang kecamatan Panai Hulu.. Berdasarkan data pada tahun 2023, banyak keluhan pelanggan mengenai harga yang cenderung lebih tinggi, ketepatan pengiriman produk dan kualitas cetak dengan warna yang kurang baik. Dari masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kepuasan konsumen yang berdasarkan pada kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi dan harga di kecamatan panai hulu.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain, kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga produk dan juga biaya, akan tetapi penulis hanya memfokuskan pada kualitas produk, kualitas layanan, dan harga. Menurut Kotler dan Keller (2016:138), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Beberapa hal penting yang juga harus diperhatikan dalam proses produksi cetak agar menghasilkan produk cetakan yang baik serta berkualitas adalah ketika proses pengolahan file yang diberikan ke customer yang biasanya berupa file digital artwork menjadi modal awal untuk proses pengolahan data agar menghasilkan suatu produk cetak. Serta proses pendukung produksi yang juga merupakan bagian penting dari sebuah percetakan dalam menghasilkan produk cetakan yang baik dan berkualitas.

Penerapan kualitas produk akan memberikan pengaruh bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Perusahaan yang tidak menerapkan kualitas kualitas tidak siap menghadapi kegagalan operasional. Ketidaksiapan dan ketidakmampuan tersebut akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Perusahaan harus menanggung kerugian dengan mengeluarkan biaya perbaikan kualitas produksi yang sama atau lebih besar dari keuntungannya. Perusahaan juga akan kehilangan loyalitas dari pelanggan ketika hasil yang diterima tidak sesuai harapannya.

Peluang usaha yang bagus tersebut meningkatkan persaingan pada bisnis percetakan. Pemilik usaha percetakan dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan

dan keinginan konsumen dengan kualitas pelayanan mereka. Konsep produk yang mengutamakan kualitas dan kinerja akan sangat mempengaruhi penjualan perusahaan dengan didukung sumber daya yang berkualitas. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen akan menjadi penghalang bagi proses penjualan di perusahaan karena kurangnya kepuasan yang didapatkan para pelanggan.

UD. Graha Computer merupakan perusahaan yang bergerak di bidang percetakan banner, fotokopi, dan spanduk. Umumnya perusahaan ini lebih mengutamakan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan para konsumen. Pesanan yang dapat diselesaikan secara tepat waktu merupakan salah satu upaya perusahaan memberikan kepuasan pada pelanggan. Perusahaan perlu meningkatkan daya saingnya dari ketepatan waktu penyelesaian suatu pesanan produk karena hal tersebut dapat menjadi suatu pertimbangan pelanggan dalam menggunakan jasa percetakan di perusahaan.

Promosi juga merupakan usaha dan upaya pada bidang marketing yang bertujuan untuk memajukan atau meningkatkan penggunaan atau penjualan produk dan jasa. Misalnya untuk meningkatkan perdagangan atau memajukan bidang usaha agar tercapainya tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, promosi digunakan untuk memasarkan produk dan jasa yang di hasilkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja perusahaan agar tidak terjadinya kegagalan serta kerugian yang meyangkut bidang pemasaran dari produk dan jasa tersebut.

Perusahaan berupaya untuk meningkatkan volume penjualan dan menerapkan strategi promosi untuk menguasai pasar sebesar-besarnya. Salah satu faktor yang meningkatkan volume penjualan adalah dengan memaksimalkan strategi promosi untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut sangat penting dilakukan karena mengingat banyaknya persaingan yang ada dan hal tersebut dituntut agar perusahaan tidak kalah saing dengan perusahaan lain dengan meningkatkan kegiatan promosinya melalui pelaksanaan strategi promosi yang tepat dan bisa dikenal oleh konsumen dengan melaksanakan kegiatan promosi sesuai langkah-langkah yang ditetapkan secara berurutan dari awal sampai akhir.

Harga juga merupakan hal yang penting dalam kepuasan konsumen, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan produk dengan harga murah dengan kualitas yang baik. Harga ditetapkan berdasarkan biaya yang dikeluarkan dalam memproduksi produk tersebut dan ditambahkan dengan keuntungan yang diinginkan.

Perusahaan dapat mempromosikan produknya dengan harga yang menguntungkan pada tingkat kualitas yang diharapkan, akan mampu mengatasi tantangan dari para pesaing terutama dalam bidang pemasaran, dikarenakan untuk saat ini dan yang akan datang persaingan pemasaran akan semakin sengit.

Dengan demikian penelitian ini difokuskan pada konsumen dari perusahaan percetakan UD. Graha Computer dan Pak Raja Jaya Computer yang pernah membeli dan menggunakan barang dan jasa dari perusahaan tersebut. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penelitian ini

diberi judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan berdampak pada penjualan.

B. Rumusan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan di kecamatan panai hulu ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan di kecamatan panai hulu?
3. Bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan di kecamatan panai hulu?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan di kecamatan panai hulu?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap penjualan pada percetakan di kecamatan panai hulu?
6. Bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada percetakan di kecamatan panai hulu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan di kecamatan panai hulu
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan di kecamatan panai hulu
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan di kecamatan panai hulu
4. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan di kecamatan panai hulu
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap penjualan pada Percetakan di kecamatan panai hulu
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan di kecamatan panai hulu

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan:

Hasil dari penelitian ini akan memberi masukan untuk perusahaan tentang faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memberikan kepuasan. Faktor yang mempunyai pengaruh signifikan dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan untuk menentukan strateginya dalam menghadapi persaingan yang ketat.

2. Bagi Penulis:

Memberikan gambaran bagi penulis pengaruh kualitas produk, kualitas produk, promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya penjualan.

3. Bagi Pihak Lain:

Dapat berguna sebagai dasar penelitian yang sejenis di masa yang akan datang dan dapat dijadikan sumber pustaka yang dapat menambah wacana baru dalam penelitian sejenis.