

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kegiatan pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan usaha, mengingat orientasinya dalam memberikan value kepada konsumen, ditambah dengan pesatnya kemajuan teknologi sekarang ini sehingga informasi, tenaga kerja, dan kemampuan perusahaan untuk membuat produk yang berkualitas sama menjadi lebih mudah, tinggal bagaimana peran dari setiap kegiatan pemasaran yang pada akhirnya mempengaruhi penjualan produk tersebut.

Secara umum manajemen pemasaran adalah kegiatan perencanaan, tindakan, pengawasan dan evaluasi yang berhubungan dengan proses memperkenalkan produk/jasa kepada khalayak luas atau konsumen. Sedangkan tujuan diadakannya manajemen ini ialah supaya banyak orang yang mengenal produk. Diharapkan pula mereka tertarik untuk membeli produk tersebut. Jika ini yang terjadi, berarti manajemen marketing yang dibuat berhasil dengan baik. Melihat pengertian di atas, jika tidak ada manajemen yang baik, berarti kegiatan marketing juga tidak akan maksimal. Karena perusahaan tidak mungkin bisa menjual satu produk pun jika tidak ada konsumen yang tahu tentang produk yang akan dijual.

Strategi Pemasaran sangat dibutuhkan dalam Tingkat persaingan dunia usaha di Indonesia sangat ketat, karena setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan pangsa pasar dan memperoleh konsumen baru. Perusahaan harus

dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dapat bertahan dan memenangi persaingan, sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai. Kegiatan Usaha tidak hanya dituntut untuk memenuhi kebutuhan produk dari pelanggan, karena banyak perusahaan dengan bisnis yang sama yang dapat memenuhi kebutuhan produk pelanggan. Pengusaha dituntut untuk memberikan nilai lebih bagi para pelanggan agar pelanggan tetap memilih perusahaan tersebut. Salah satu nilai lebih yang dapat memberikan dampak besar bagi pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam setiap kegiatan usaha, pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal guna mempertahankan keberadaan perusahaan di tengah persaingan. Perusahaan harus mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat menguntungkan. Peningkatan akan adanya digital printing atau percetakan di zaman semodern ini mengakibatkan ketatnya persaingan dalam bisnis ini sehingga menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerjanya agar dapat bersaing di pasar. Digital printing harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat, setiap bisnis makanan perlu meningkatkan kekuatan yang ada dalam bisnisnya dengan memunculkan perbedaan atau keunikan yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan pesaing untuk dapat menarik minat beli konsumen.

Pada era globalisasi, pasar bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya, hal ini juga berlaku bagi perusahaan digital printing dan sticker sekalipun, terutama dalam hal peningkatan kualitas

pelayanannya. Kualitas pelayanan jasa merupakan faktor terpenting bagi perusahaan yang bersangkutan, agar perusahaan dapat terus berdiri dan berkembang. Cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas pelanggan adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimana, perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan.

Dalam industri digital printing dan sticker banyak dijumpai perilaku yang bermacam-macam dari konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan, maka dari itu perusahaan jasa diharapkan selalu untuk memahami dan memenuhi permintaan konsumen sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu juga dibutuhkan lingkungan proses pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi setiap konsumen. Kepuasan pelanggan selalu berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga perlu menjadi prioritas untuk setiap pengelola bisnis digital printing dan sticker.

Disisi lain, penilaian kualitas pelayanan kadang sulit untuk dilakukan untuk beberapa alasan, diantaranya ialah dalam pelayanan jasa terdiri dari item-item yang tidak nyata, calon responden yang enggan memberikan penilaian terhadap pelayanan, penilaian yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan apa yang pernah dirasakan dalam menggunakan pelayanan, dan persepsi dari responden

secara substansial bisa berbeda dengan realitas. Kualitas yang baik bagi konsumen yang satu mungkin dirasakan sebagai kualitas yang buruk bagi konsumen lainnya. Dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan, kadang kala penilaian yang diberikan bersifat subjektif.

Dengan adanya umpan balik dari pelanggan, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas produknya. Dan berdasarkan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan, maka dapat dikembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Usaha digital printing dan sticker ini adalah King Motor yang terletak di Jalan Depati Parbo Sungai Penuh.

Adapun data mengenai jumlah pengunjung *King Label Productions* pada Tahun 2017 sampai tahun 2021 dapat dilihat pada tabel

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengunjung *King Label Productions***

Tahun	Jumlah Pengunjung (Orang)
2017	5.311
2018	5.102
2019	4.005
2020	3.917
2021	5.011

Sumber: King Motor Production

Berdasarkan data pengunjung *King Label Production* 5 Tahun Terakhir pada tahun 2017 beroperasi jumlah pengunjung sebanyak 5.311 orang, tetapi pada tahun 2018 ada penurunan sekitar 209 orang, pada tahun 2019 hingga tahun 2020 jumlah pengunjung cenderung mengalami penurunan disebabkan adanya pandemi covid 19, dan pada tahun 2021 mulai kembali naik sehingga menyebabkan jumlah kunjungan *King Label Production* masih cenderung fluktuatif. Kunjungan pada

*King Label Productions* yang fluktuatif tersebut disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya mungkin dengan masih rendahnya tingkat Loyalitas Pelanggan pada *King Label Motor Productions* sebagaimana yang telah penulis uraikan sebelumnya.

Adapun data mengenai jumlah Pendapatan *King Label Productions* pada Tahun 2017 - 2021 dapat dilihat pada tabel :

**Tabel 1.2**  
**Data Total Pendapatan *King Label Productions***  
**2017-2021**

Bulan	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Januari	Rp.8.500.000	Rp.12.450.000	Rp.11.500.000	Rp.9.500.000	Rp.8.500.000
Februari	Rp. 9.080.000	Rp.10.230.000	Rp.9.200.000	Rp.8.800.000	Rp.8.800.000
Maret	Rp.12.100.000	Rp.11.150.000	Rp.12.500.000	Rp.8.550.000	Rp.8.500.000
April	Rp.11.980.000	Rp.14.050.000	Rp.12.200.000	Rp.6.800.000	Rp.9.000.000
Mei	Rp.10.250.000	Rp.11.300.000	Rp.10.400.000	Rp.4.350.000	Rp.9.300.000
Juni	Rp.8.200.000	Rp.12.800.000	Rp.12.600.000	Rp.5.700.000	Rp.8.800.000
Juli	Rp.9.650.000	Rp.12.000.000	Rp.12.600.000	Rp.6.000.000	Rp.10.500.000
Agustus	Rp.10.200.000	Rp.9.800.000	Rp.10.700.000	Rp.6.500.000	Rp.10.750.000
September	Rp.11.220.000	Rp.12.200.000	Rp.9.400.000	Rp.7.500.000	Rp.11.550.000
Oktober	Rp.10.740.000	Rp.10.600.000	Rp.9.800.000	Rp.6.600.000	Rp.9.700.000
November	Rp.12.400.000	Rp.11.500.000	Rp.10.400.000	Rp.7.500.000	Rp.10.500.000
Desember	Rp.11.000.000	Rp.10.750.000	Rp.9.750.000	Rp.8.800.000	Rp.11.300.000
Total	Rp.125.320.000	Rp.138.830.000	Rp.131.050.000	Rp.86.600.000	Rp.117.200.000

*Sumber: King Label Production 2022*

Berdasarkan data Total Pendapatan *King Label Production* 5 Tahun dari tahun 2017 jumlah total pendapatan sebesar Rp. 125.320.000, pada tahun 2018 jumlah pendapatan sebesar Rp. 138.830.000, pada tahun 2019 hingga tahun 2020 jumlah pendapatan cenderung mengalami penurunan disebabkan adanya pandemi covid 19, dan pada tahun 2021 mulai kembali naik sehingga menyebabkan jumlah pendapatan *King Label Production* masih cenderung fluktuatif begitupun dari segi

pendapatan perbulannya yang begitu fluktuatif. Pendapatan tersebut tersebut yang fluktuatif disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya mungkin dengan masih rendahnya tingkat Loyalitas Pelanggan pada King Label Motor Productions sebagaimana yang telah penulis uraikan sebelumnya.

Di *King Label Production*, Harga setiap produk berbeda bisa kita lihat pada table berikut :

**Tabel 1.3**  
**Harga Jual Produk *King Label Productions***

No	Produk	Harga
1	Spanduk	Rp. 50.000/m
2	Rekalame Tanpa Tiang	Rp. 250.000/m
3	Reklame tiang	Rp. 1.000.000/m
4	Neon box tiang	Rp. 2.500.000/m
5	Neon box tanpa tiang	Rp. 3.500.000/m
6	Benner	Rp. 150.000/set
7	Umbul-umbul	Rp. 75.000/m
8	Sticker Pack	Rp. 150.000/m
9	Decal sticker motor trail	Rp. 250.000/set
10	Jasa pasang	Rp. 100.000
11	Cutting sticker	Rp. 100.000/m

Sumber : *King Label Productions*

Pengembangan berbagai Kualitas Produk serta upaya meningkatkan kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung *King Label Productions* senantiasa dilakukan untuk menarik dan memberikan Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan data mengenai jumlah penjualan dan pendapatan *King Label Productions* selama tahun 2017 sampai tahun 2021 diketahui bahwa *King Label Production* mengalami fluktuasi jumlah penjualan dan pendapatan yang sangat tinggi.

Loyalitas Pelanggan merupakan hal yang terpenting dalam kegiatan suatu usaha. Dengan adanya tingkat loyalitas konsumen yang tinggi, maka konsumen akan melakukan pembelian secara terus menerus dan membawa dampak yang

menguntungkan bagi perusahaan. Pada umumnya perusahaan ingin memiliki rencana jangka panjang dalam mempertahankan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang di sukai di masa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

Menurut Griffin (2013) menyebutkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen, yaitu Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

Faktor pertama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah produk. Menurut Kotler & Keller (2009) produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, property, organisasi, informasi dan ide.

Dalam bisnis, produk adalah barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Dalam marketing, produk adalah apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan sebuah keinginan atau kebutuhan. Dalam tingkat pengecer, produk sering disebut sebagai merchandise.

Fenomena pada produk yang dihasilkan oleh digital printing dan sticker di *King Label Production* adalah dimana pelanggan dapat memberikan desain produk sendiri yang kemudian desain tersebut akan disempurnakan oleh pihak *King Label Production*, hal ini menyebabkan pelanggan yang merasa puas dengan produk yang dipesan oleh pelanggan tersebut.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler & Keller (2016) Kualitas Pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta 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.

Fenomena mengenai kualitas pelayanan pada *King Label Production* adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, dimana pelanggan sebelum melakukan pencetakan produk dapat melakukan konsultasi terlebih dahulu kepada pihak desain produk di King Label sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan permintaan pelanggan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan pelanggan adalah kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang diharapkan.

Fenomena pada kepuasan pelanggan adalah adanya kepuasan pelanggan yang didapatkan karena produk yang diinginkan sesuai dengan permintaan, selain

itu juga produk yang diproduksi terbuat dari bahan pilihan dan tahan lama, maka dengan itu pelanggan tidak ragu untuk merekomendasikan king label kepada orang lain, serta pelanggan akan datang kembali untuk melakukan pencetakan produk.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep yang penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen suatu perusahaan. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik serta memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggan. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Digital Printing dan Sticker di *King Label Production*”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di *King Label Production* dan berapa besar pengaruhnya?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di *King Label Production* dan berapa besar pengaruhnya?

3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di *King Label Production* dan berapa besar pengaruhnya?
4. Apakah terdapat pengaruh produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di *King Label Production* secara simultan dan berapa besar pengaruhnya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di *King Label Production* dan berapa besar pengaruhnya.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di *King Label Production* dan berapa besar pengaruhnya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di *King Label Production* dan berapa besar pengaruhnya.
4. Untuk mengetahui pengaruh produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha digital printing dan stiker di *King Label Production* secara simultan dan berapa besar pengaruhnya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat akademis

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan wawasan berfikir dan menambah pembendaraan dibidang manajemen, khususnya mengenai konsep dan teori-teori mengenai pengaruh produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Diharapkan dapat menjadi masukan dan digunakan sebagai bahan referensi bagi perpustakaan akademis.

### 2. Manfaat praktis

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi toko berkah bangunan dalam pelaksanaan pengaruh produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Memberikan sumbangan pemikiran mengenai produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebagai perbandingan dalam melakukan penelitian untuk masa yang akan datang.