

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

LPG 3Kg atau sering disebut LPG Melon merupakan *Liquefied Petroleum Gas* yang selanjutnya disebut LPG adalah gas hidrokarbon yang dicairkan dengan tekanan untuk memudahkan penyimpanan, pengangkutan, dan penanganannya yang pada dasarnya terdiri atas propana, butana, atau campuran keduanya. LPG Tabung 3 Kilogram adalah LPG yang diisikan ke dalam tabung dengan berat isi 3 Kilogram. Tabung berwarna hijau muda ini menjadi ciri utama produk bersubsidi pengganti minyak tanah ini.

LPG 3 Kg ini didistribusikan untuk menjamin penyediaan dan pengadaan Bahan Bakar di dalam negeri dan mengurangi subsidi Bahan Bakar Minyak guna meringankan beban keuangan negara. Kebijakan ini dilakukan sebagai substitusi penggunaan Minyak Tanah ke Liquefied Petroleum Gas ke dalam tabung dengan berat isi 3 Kilogram.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) 2020 menyebutkan bahwa Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) saat ini berada dalam pusat krisis ekonomi akibat pandemi COVID-19, bahkan dengan kondisi lebih parah dari krisis keuangan 2008. Krisis akibat pandemi akan berpengaruh pada UMKM dengan risiko serius dimana lebih dari 50% UMKM tidak akan bertahan beberapa bulan ke depan. Ambruknya UMKM secara luas dapat berdampak kuat pada nasional ekonomi dan prospek pertumbuhan global, pada persepsi dan harapan, dan bahkan pada sektor keuangan, mengingat 60-70% lapangan kerja di negara OECD diperankan oleh UMKM dan terlebih dari itu terdapat tekanan oleh portofolio yang tidak memiliki kinerja. Kemunduran situasi keuangan UMKM dapat memiliki efek sistemik pada sektor perbankan secara keseluruhan.

PT Mekar Abadi Lestari menyadari dan berusaha untuk memberikan nilai-nilai yang diharapkan pelanggan dan bahkan memberikan lebih dari apa yang

pelanggan harapkan. Apabila kepuasan pelanggan menurun akan mengakibatkan jumlah pendapatan juga menurun.

Berikut ini Data tabung Gas LPG 3kg yang terjual PT Mekar Abadi Lestari Tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 yang dapat dilihat pada tabel yang tertera dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Tabung Gas LPG 3Kg yang Terjual
PT Mekar Abadi Lestari

No.	Bulan	Tahun			
		2018	2019	2020	2021
1	Januari	1.820	1.890	1.305	1.750
2	Februari	1.820	1.750	1.280	1.300
3	Maret	1.330	1.820	1.280	1.390
4	April	1.292	1.820	1.182	1.225
5	Mei	1.460	1.820	1.350	1.355
6	Juni	1.280	1.750	1.280	1.251
7	Juli	1.260	1.277	1.360	1.329
8	Agustus	1.260	1.890	1.820	1.530
9	September	1.330	1.270	1.268	1.120
10	Oktober	1.890	1.240	1.298	1.250
11	November	1.298	1.750	1.239	1.230
12	Desember	1.160	1.310	1.318	1.210
	Total	17.200	19.587	15.980	15.940

Sumber: Logbook Gas LPG 3Kg PT Mekar Abadi Lestari 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, memperlihatkan bahwa jumlah penjualan PT. Mekar Abadi Lestari Mengalami penurunan secara signifikan dari tahun 2019 ke tahun 2021.

Berdasarkan hasil observasi selama 3 bulan di PT Mekar Abadi Lestari daerah Kecamatan Rawalumbu kota Bekasi. Peneliti menemukan adanya

permasalahan yang sering terjadi antara pegawai dan pelanggan khususnya dalam hal pelayanan yang kurang baik.

Tabel 1.2

Data Jumlah Pelanggan tahun 2018 - 2021

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2018	172
2	2019	183
3	2020	164
4	2021	160
	Jumlah	679

Sumber: Logbook PT Mekar Abadi Lestari 2021

Adanya penurunan pelanggan seperti pada tabel 1.2 diatas mengenai pemberian informasi jumlah pelanggan yang dikarenakan adanya penjualan yang mengalami penurunan secara signifikan yang mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan pada PT Mekar Abadi Lestari.

Peneliti mewawancarai dan memberikan kuisioner beberapa responden untuk memperkuat hasil dugaan dan observasi. Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 pelanggan LPG 3kg, yang dilakukan pada tanggal 6 april 2021 dimana adanya berat tabung yang tidak sesuai, segel rusak, dan banyak nya tabung bocor yang menyatakan bahwa ada ketidakpuasan terhadap Produk PT Mekar Abadi Lestari.

Tabel 1.3

Data Hasil Wawancara

Jenis Permasalahan	Presentase jumlah responden	Iya	Tidak	Jumlah
<u>Produk</u>				
Berat tabung tidak sesuai	80%	8	2	10
segel banyak yang rusak	80%	8	2	10
Banyak tabung bocor	70%	7	3	10

Sumber: Wawancara Pelanggan PT Mekar Abadi 2021

Menurut Kotler dan Armstrong (2020) berpendapat “Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menampilkan fungsinya, hal ini termasuk waktu kegunaan

dari produk, keandalan, kemudahan, dalam penggunaan dan perbaikan, dan nilai-nilai yang lainnya. Kualitas produk dapat ditinjau dari dua sudut pandang yaitu sudut pandang internal dan sudut pandang eksternal”. Monica dan Mohammad (2016) melakukan penelitian dengan Hasil penelitiannya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Permasalahan tidak hanya ada dikualitas produknya saja, akan tetapi kualitas pelayanan pun mempunyai masalahnya tersendiri yang didasarkan pada wawancara 10 orang pelanggan dikarenakan pengantaran gas LPG 3Kg hanya dilakukan 1 atau 2 orang untuk diantar ke pelanggan dan UKM membuat adanya keterlambatan dalam pengiriman, kenyamanan dan keamanan yang kurang terhadap pelanggan, dan tidak teraturnya pengiriman tabung gas yang hanya bisa mengirim setidaknya 10 tabung setiap antar.

Tabel 1. 4
Data Hasil Wawancara

Jenis Permasalahan	Presentase jumlah responden	Iya	Tidak	Jumlah
<u>Pelayanan</u>				
Keterlambatan Pengiriman	80%	8	2	10
Kurangnya Kenyamanan & keamanan	70%	7	3	10
Ketepatan urutan pengiriman	60%	6	4	10

Sumber: Wawancara Pelanggan PT Mekar Abadi 2021

Menurut Tabel 1.4 diatas adanya keluhan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan. Hasilnya diketahui bahwa kepuasan pelanggan menjadi sebuah tolak ukur untuk memenuhi seberapa puaskah pelanggan tersebut dalam melakukan pembelian di PT Mekar Abadi Lestari. Masalah dalam kualitas produk dan kualitas pelayanan selalu memperoleh perhatian lebih untuk manajemen karena sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam jurnal Heni Rohaeni dan Nisa (2018) Menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”

Berdasarkan hasil penelitian Lesmana. R (2019) menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Yazid (2012:55) berpendapat “Kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin pelanggan akan merasa kecewa. Sebaliknya, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat”.

Berdasarkan hasil uraian tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mekar Abadi Lestari “**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya setelah didahului uraian tentang masalah penelitian, variabel-variabel yang diteliti dan kaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Berdasarkan judul penelitian tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pembelian

1.3.2. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti

Sebagai penerapan dari teori-teori yang didapat peneliti di bangku kuliah dan mata kuliah yang sudah pernah diberikan oleh dosen khususnya pada teori *Kualitas Produk* dan *Kualitas Pelayanan* terhadap Kepuasan Pelanggan serta diharapkan semoga penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan baik dalam kegiatan studi maupun dalam dunia kerja nantinya.

2. Bagi yang jadi tempat penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk menghadapi masalah-masalah yang ada hubungannya dengan kepuasan pelanggan, mengetahui kualitas yang dialami pelanggan dalam produk yang jadi penelitian, dan pelayanan yang diberikan.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti membuat pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel-variabel dalam penelitian.

2. Pembatasan masalah penelitian ini adalah hanya pelanggan yang Membeli gas 3Kg di PT Mekar Abadi Lestari.

Mengingat begitu banyak dan kompleksnya permasalahan yang harus di pecahkan, maka pada penelitian ini dibatasihanya mengenai:

1. Persepsi Kualitas Produk di PT Mekar Abadi Lestari selama 4 tahun terakhir.
2. Persepsi Kualitas Pelayanan di PT Mekar Abadi Lestari selama 4 tahun terakhir.
3. Pengaruh persepsi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Mekar Abadi Lestari selama 4 tahun terakhir.

1.5 SISTEMATIKA PELAPORAN

Untuk mempermudah pembahasan penelitian ini penulis melaporkan secara sistematis sehingga diperoleh gambaran secara garis besar. Sistematika pelaporan dalam penelitian ini dirinci sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan tentang latar belakang masalah dalam penelitian, perumusan masalah dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pelaporan dalam penelitian.

Latar belakang masalah mengemukakan tentang alasan yang mendorong seorang peneliti memilih suatu topik serta sekilas mengenai telaah studi pustaka maupun komentar mengenai penelitian yang telah ada yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

Rumusan masalah mengemukakan tentang perumusan masalah pokok yang akan dibahas secara jelas dan eksplisit di dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan yang dapat membangkitkan perhatian pembaca.

Tujuan penelitian merupakan tujuan dilakukannya penelitian ini. Tujuan penelitian mengemukakan rumusan tentang upaya pokok yang akan dikerjakan serta garis besar hasil yang akan dicapai. Tujuan penelitian ini tercermin dalam kalimat judul. Dengan demikian, sangat erat kaitannya antara judul dengan bab pendahuluan. Manfaat penelitian mengungkapkan kegunaan dari penelitian terkait bagi

pengembangan ilmu murni dan atau kegunaan penerapannya bagi kemaslahatan umat.

Ruang lingkup atau pembatasan masalah menjelaskan tentang pembatasan masalah yang dibahas, perincian masalah yang dibahas, serta perumusan istilah secara tepat (yang selanjutnya penggunaan istilah harus konsisten).

Sistematika pelaporan atau penyajian mengemukakan tentang penjelasan kode data (jika ada) serta urutan hal-hal yang akan dimuat dalam skripsi, mulai dari pendahuluan sampai dengan daftar pustaka dan jika perlu lampiran serta indeks.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori yang dijadikan penulis sebagai landasan dalam penelitian, berhubungan dengan topik yang dibahas yaitu pengertian kualitas produk, pengertian kualitas pelayanan, pengertian kepuasan pelanggan, hubungan antar variabel, kajian hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menggambarkan cara mencari kebenaran dan asas-asas gejala alam, masyarakat atau kemanusiaan, berdasarkan disiplin ilmu yang bersangkutan atas topik yang dipilih. Metode penelitian yang digunakan disesuaikan dengan paradigma penelitian yang dianut, yaitu penelitian kuantitatif. Bab ini meliputi desain penelitian, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

Desain penelitian menjelaskan tentang pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi yang menghasilkan model penelitian. Desain penelitian meliputi metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data serta teknik pengumpulan data.

Instrumen penelitian menjelaskan tentang alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian, yaitu angket (kuesioner). Dalam instrumen penelitian juga dijelaskan mengenai variabel independen dan variabel dependen yang dipilih untuk penelitian.

Teknik analisis data merupakan suatu kegiatan setelah data analisis responden dan data lain terkumpul yang paling menentukan dari suatu penelitian berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang didapatkan, dan bagaimana pola hubungannya dengan teori yang telah ada sesuai dengan paradigma penelitian yang dianut. Bab hasil penelitian dan pembahasan meliputi deskripsi objek penelitian, deskripsi subjek penelitian, profil responden, deskripsi analisis data atas variabel (Kualitas Produk X_1 , Kualitas Pelayanan X_2 , dan Kepuasan Pelanggan Y), deskripsi hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil uji statistik deskriptif, hasil uji asumsi klasik, hasil uji hipotesis serta pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penyusunan skripsi yang berisi simpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Kualitas produk, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Mekar Abadi Lestari, serta saran-saran yang sekiranya dapat diterima dan bermanfaat bagi tempat penelitian dalam mengembangkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.