

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran yang menjadi inti strategi bisnis dalam menghadapi dinamika pasar yang terus berkembang. Pemasaran tidak hanya berperan sebagai alat untuk memasarkan produk atau jasa, tetapi juga sebagai elemen penting dalam membentuk citra dan nilai merek suatu perusahaan. Dalam era globalisasi ini, perusahaan dituntut untuk lebih inovatif dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Menurut Kotler dan Keller (2009:240) menyatakan keputusan pembelian adalah keputusan konsumen mengenai preferensi atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, tren konsumen, teknologi pemasaran, dan faktor-faktor eksternal yang memengaruhi keputusan pembelian menjadi krusial. Penelitian ini bertujuan untuk merinci peran strategis pemasaran dalam konteks ini, dengan harapan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana perusahaan dapat meningkatkan daya saingnya melalui strategi pemasaran yang efektif dan responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis.

Dalam kondisi persaingan yang semakin tinggi peran kualitas produk sangat penting. Perreault (2011) mengatakan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan produk untuk memberikan kepuasan pada kebutuhan dan keperluan pelanggan. Definisi tersebut berfokus pada

pelanggan serta berfokus pada bagaimana pelanggan berpikir bahwa produk tersebut sesuai dengan tujuan mereka. Ketika perusahaan bersaing untuk mendapatkan pelanggan, kualitas menjadi semakin penting untuk mempertahankan pelanggan dan membuat mereka bahagia. Perusahaan yang ingin tumbuh dan meningkatkan efisiensi seringkali harus memperhatikan kualitas produk dan layanannya agar biaya tetap rendah bagi konsumen.

Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kotler dan Keller (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Selain itu Armstrong Kotler (2015) memaparkan kualitas pelayanan adalah bentuk sebuah produk yang terdiri dari sebuah aktivitas, keuntungan dan kepuasan yang ditawarkan dari suatu penjualan yang tidak bisa dihitung dan bukan dihasilkan dari kepemilikan sesuatu. Konsumen juga sangat penting dalam membentuk bagaimana perusahaan melakukan bisnis, lebih dari sekadar membeli produk dan layanan. Perusahaan perlu memastikan produk dan layanan mereka berkualitas baik sehingga konsumen senang dengan harga yang mereka bayarkan. Dalam ekonomi global, konsumen lebih kritis dalam membuat pilihan tentang apa yang akan dibeli. Mereka juga peduli tentang berapa banyak uang yang mereka

belanjaan dan keuntungan apa yang akan mereka dapatkan sebagai imbalannya.

Ketika perusahaan berusaha bersaing di pasar dengan standar yang semakin tinggi, penting bagi mereka untuk fokus pada kualitas produk mereka. Ini membantu mereka menjadi efisien dan mengurangi biaya bagi konsumen mereka, yang kemudian mampu membeli produk dan layanan mereka. Boone & Kurtz (2014) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai ukuran sejauh mana pelanggan puas dengan pembelian mereka. Kepuasan pelanggan dapat diukur dalam hal kesenjangan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka dapatkan. Kesenjangan tersebut dapat menghasilkan kesan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan. Barang dan Jasa yang ditawarkan mungkin lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan

Merokok telah menjadi budaya dan kebiasaan populer di banyak negara, termasuk Indonesia. Pada 2013, orang mulai menggunakan *vaporizer* (alat yang menguapkan cairan dan menghasilkan uap), karena jauh lebih aman daripada rokok. Beberapa cairan yang digunakan dalam alat penguap (disebut "*e-liquid*") mengandung nikotin, tetapi kebanyakan tidak. Nikotin adalah zat dalam rokok yang membuat orang merasa kecanduan (kecanduan), sehingga beberapa orang yang beralih dari merokok ke menggunakan alat penguap mengalami pusing untuk sementara waktu karena kekurangan nikotin dalam cairan non-nikotin.

Industri vape berkembang pesat di Indonesia. Saat ini, semakin banyak orang yang mengenal dan menggunakan produk vape, termasuk

rokok elektrik, pengisi cairan, dan aksesoris lainnya. Meningkatnya permintaan pasar mendorong munculnya berbagai toko vape yang menjual produk vape tersebut.

Kevin Vapestore Kesugihan merupakan toko vape yang berlokasi di Kabupaten Cilacap Jawa Tengah. Toko ini menawarkan berbagai macam produk vape dengan harga bersaing dan menawarkan layanan purna jual yang baik. Namun dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, Kesugihan Kevin Vapestore Store harus memastikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.



Gambar 1 1 Gambar diagram penjualan kevin vapestore periode 6 bulan terakhir 2022

Sumber: kevin vapestore kesugihan 2022

Dari diagram batang di atas diperoleh jumlah pelanggan di kevin vapestore selama 6 bulan terakhir periode 2022 yaitu: bulan Juli sebanyak 90, Agustus 98, September 95, Oktober 106, November 109 dan Desember

105 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata selama 6 bulan ada 101 pelanggan yang mengunjungi dan berbelanja di Kevin Vapestore Kesugihan.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang sepadan dengan uang yang mereka bayar. Sementara itu, pelayanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa dihargai dan dipandang penting oleh toko.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat membantu meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra toko yang positif. Sebaliknya, kualitas produk dan kualitas layanan yang buruk dapat merugikan kepuasan pelanggan dan dapat menyebabkan pelanggan beralih ke toko lain yang menawarkan produk dan layanan yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi sebuah toko untuk memperhatikan dan memperbaiki kualitas produk dan kualitas layanan mereka guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sama halnya dengan Toko Kevin Vapestore. Sebagai toko vape yang berlokasi di Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah, Toko Kevin Vapestore Kesugihan harus bersaing dengan toko vape lainnya yang juga menawarkan produk-produk vape. (Narver dan Slater 1990; Narver dan Slater 1991). Menurut definisinya, semakin suatu bisnis berorientasi pasar, semakin ia terus-menerus “meningkatkan” (Levitt 1980) nilai penawarannya kepada

pelanggan sasaraannya. Ketika bisnis meningkatkan penawarannya, dua konsekuensi utama terjadi: pesaing merespons dengan strategi nilai pelanggan mereka sendiri, dan ekspektasi pelanggan meningkat. Oleh karena itu, Toko Kevin Vapestore Kesugihan harus memastikan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Dalam hal kualitas produk, Toko Kevin Vapestore Kesugihan menawarkan berbagai jenis produk vape dengan harga yang kompetitif. Toko ini juga menawarkan produk-produk vape dari merek yang terkenal dan berkualitas tinggi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang menginginkan produk-produk vape berkualitas. Sementara itu, dalam hal kualitas layanan, Toko Kevin Vapestore Kesugihan memiliki karyawan yang ramah dan membantu, serta memberikan pelayanan purna jual yang baik. Karyawan di Toko Kevin Vapestore Kesugihan memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk-produk vape yang mereka jual, serta membantu pelanggan dalam memilih produk yang tepat sesuai dengan kebutuhan mereka.

Bahkan, toko ini juga memiliki layanan COD (*Cash on Delivery*) yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran saat barang telah diterima. Dalam layanan COD, pelanggan dapat memesan produk melalui aplikasi online atau media sosial dan melakukan pembayaran ketika produk sudah sampai di lokasi yang diinginkan. Layanan COD ini dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pembelian produk, khususnya bagi mereka yang tidak memiliki waktu atau kesulitan dalam mengakses

toko fisik. Layanan COD ini dapat menjadi nilai tambah bagi toko Kevin Vapestore karena dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian produk.

Oleh karena itu, atas fenomena yang terjadi ditempat penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Kevin Vapestore Kesugihan penting untuk dilakukan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi vape shop lain untuk meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk yang mereka tawarkan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan secara lebih efektif. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEVIN VAPESTORE KESUGIHAN”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan?
3. Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan.

2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan.
3. Untuk mengetahui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menguji beberapa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus (Toko Kevin Vapestore Kesugihan), dengan demikian target dari penelitian ini ialah mengetahui beberapa variabel penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan masukan serta menambah informasi terutama mengenai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kevin Vapestore Kesugihan.

2. Manfaat Praktis

Adanya penelitian ini peneliti dapat menerapkan dan mempraktekan ilmu yang telah di pelajari selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan dan menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan sebagai praktisi dalam mengkaji permasalahan yang kemudian dapat di tarik sebuah kesimpulan dan saran.