

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik serta menawarkan harga yang kompetitif guna mempertahankan pelanggan. PT Erico Indonesia, sebagai distributor perlu memahami bagaimana kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya di area Bogor Barat. Kepuasan pelanggan merupakan aspek fundamental dalam dunia bisnis, karena pelanggan yang puas cenderung loyal dan memberikan rekomendasi positif bagi perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan dan harga yang diterapkan oleh PT Erico Indonesia memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk pengalaman pelanggan. Pelanggan tidak hanya menilai produk yang mereka beli, tetapi juga bagaimana mereka diperlakukan oleh perusahaan. Kualitas Pelayanan yang baik mencakup aspek kecepatan respon, keramahan, serta kualitas dalam menangani keluhan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan. Dalam konteks PT Erico Indonesia, Kualitas pelayanan yang optimal dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat citra perusahaan di pasaran. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, harga juga menjadi variabel penting dalam kepuasan pelanggan. Harga yang terlalu tinggi dapat menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing, sedangkan harga yang terlalu rendah dapat memberikan kesan bahwa produk kurang berkualitas. Dalam industri distribusi, strategi penetapan harga yang tepat harus mempertimbangkan faktor daya beli pelanggan, harga pesaing, serta biaya operasional perusahaan. PT Erico Indonesia perlu memastikan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan nilai produk dan layanan yang diberikan agar pelanggan merasa mendapatkan manfaat yang sepadan.

Dalam dunia bisnis modern, hubungan antara kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan telah menjadi fokus utama dalam berbagai penelitian. Banyak studi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menjadi indikator keberhasilan suatu perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan harga yang tepat, perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis hubungan antara pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan di PT Erico Indonesia area sales Bogor Barat.

Penelitian ini juga memiliki relevansi yang tinggi bagi perusahaan dalam meningkatkan daya saingnya di pasar. Dengan memahami bagaimana kualitas pelayanan dan harga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, PT Erico Indonesia dapat mengambil langkah-langkah strategis yang lebih efektif. Keputusan bisnis yang didasarkan pada data empiris akan lebih akurat dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pelanggan. Hal ini penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan adanya penelitian ini, PT Erico Indonesia dapat mengidentifikasi kelemahan yang masih perlu diperbaiki serta mengoptimalkan keunggulan yang telah dimiliki. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat akademis tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan strategis.

Dengan adanya pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan, PT Erico Indonesia diharapkan mampu meningkatkan standar layanannya serta menawarkan harga yang lebih kompetitif. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam merumuskan kebijakan bisnis yang lebih efektif guna mencapai keunggulan bersaing di industri distribusi. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi dalam mendukung perkembangan dan pertumbuhan PT Erico Indonesia di pasar Bogor Barat.

Berdasarkan uraian di atas dan hasil penelitian sebelumnya , maka penulis melakukan Penelitian terkait pentingnya pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT Erico Indonesia Area Bogor Barat , Dengan demikian, judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Erico Indonesia Area Bogor Barat”**

Tabel 1.1 Data Penjualan Area Bogor Barat 2024

Bulan	Target	Actual	Achievement
Januari	45 Ton	38 Ton	85%
Februari	44 Ton	32 Ton	74%
Maret	50 Ton	37 Ton	76%
April	45 Ton	36 Ton	80%
Mei	38 Ton	33 Ton	86%
Juni	42 Ton	35 Ton	85%
Juli	42 Ton	31 Ton	75%
Agustus	44 Ton	38 Ton	88%
September	42 Ton	35 Ton	85%
Oktober	40 Ton	27 Ton	70%
November	41 Ton	34 Ton	85%
Desember	43 Ton	38 Ton	88%

Sumber: Hasil Penelitian, 2025 (Data diolah)

Berdasarkan data di atas tersebut pada tahun 2024 terjadi pencapaian yang masih kurang maksimal dibulan Februari, Maret, April, Juli, dan Oktober dimana pada bulan tersebut pencapaian kurang dari minimal target yaitu di angka 85% dari target. Hal tersebut terjadi karena adanya kenaikan Harga yang cukup signifikan 8-10% per item produk, yaitu terjadi pada bulan Januari dan bulan April sehingga banyak outlet yang beralih memakai produk *competitor* yang lebih murah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah poin-poin identifikasi masalahnya:

1. Penurunan pencapaian target penjualan akibat kenaikan harga
Data penjualan tahun 2024 menunjukkan bahwa pencapaian target penjualan PT Erico Indonesia Area Bogor Barat menurun di beberapa bulan, terutama Februari, Maret, April, Juli, dan Oktober. Penurunan ini diduga kuat terjadi akibat kenaikan harga sebesar 8–10% per item, yang menyebabkan sebagian outlet beralih ke produk kompetitor yang lebih murah.
2. Ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan dan harapan pelanggan
Meskipun PT Erico Indonesia telah memberikan pelayanan kepada pelanggan, terdapat indikasi bahwa kualitas pelayanan seperti kecepatan respon, kejelasan informasi, dan penanganan keluhan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan mereka.
3. Belum diketahui secara pasti faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pelanggan, Terdapat kebutuhan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan harga secara masing-masing maupun bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta faktor mana yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan dan loyalitas pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Hasil dari identifikasi masalah di perusahaan PT Erico Indonesia Area Bogor Barat ini menunjukkan permasalahan yang ada cukup banyak, guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya agar pemecahan masalah ini menjadi lebih terarah. Oleh karena itu penulis membatasi masalah hanya pada Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Erico Indonesia Area Bogor Barat.

1.4 Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Erico Indonesia di area sales Bogor Barat?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Erico Indonesia di area sales Bogor Barat?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Erico Indonesia di area sales Bogor Barat ?

Rumusan masalah ini akan menjadi dasar dalam penelitian untuk menganalisis hubungan antara pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi bagi PT Erico Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan dan strategi harga mereka.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Erico Indonesia di area sales Bogor Barat
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PT Erico Indonesia di area sales Bogor Barat.
3. Pengaruh kualitas pelayanan, dan harga kepuasan pelanggan PT Erico Indonesia di area sales Bogor Barat.

Dengan penelitian ini, diharapkan PT Erico Indonesia dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta mengimplementasikan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan daya saing perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi PT Erico Indonesia :
 - a. Memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di area sales Bogor Barat. Menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
 - b. Membantu perusahaan dalam mengevaluasi strategi harga yang diterapkan, apakah sudah kompetitif atau perlu dilakukan penyesuaian.

Membantu PT Erico Indonesia dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan mempertahankan daya saing di industri distribusi.

2. Bagi Pelanggan :
 - a. Memberikan manfaat bagi pelanggan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan penyesuaian strategi harga dari PT Erico Indonesia berdasarkan hasil penelitian.
 - b. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan layanan yang lebih responsif dan harga yang lebih kompetitif.
3. Bagi Peneliti Lain :
 - a. Menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa, baik di industri distribusi maupun di sektor lainnya.
 - b. Memberikan gambaran mengenai metode dan pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan dan harga.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.