

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha melaju dengan sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya usaha-usaha yang mengalami perkembangan dengan baik, baik itu dari usaha produksi barang maupun usaha jasa. Perkembangan dunia yang diiringi dengan perkembangan laju perekonomian yang sangat pesat sehingga membuat persaingan persaingan yang ketat dalam dunia usaha. Perkembangan usaha bisnis yang secara global tidak terlepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin modern dan canggih. Di dalam setiap dunia usaha bisnis selalu berusaha untuk meningkatkan dan mempertahankan konsumen yaitu dengan kualitas produk, promosi, pencitraan terhadap merek sehingga kepuasan konsumen menjadi tujuan utama. (Sandria et al., 2019: 267).

Perkembangan teknologi sering kali menghasilkan banyak produk baru yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satunya adalah air minum isi ulang, yang diterima dengan baik oleh masyarakat karena bisa menjadi alternatif solusi untuk kesulitan mendapatkan air bersih. Bisnis air minum isi ulang semakin berkembang pesat, dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan air kemasan.

Air bersih adalah salah satu kebutuhan yang sangat vital jenis yang bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah sanitasi. Menurut depkes air minum yang siap dikonsumsi harus memenuhi syarat tidak berasa, tidak berbau dan tidak mengandung logam berat. Walaupun air dari sumber daya alam dapat diminum oleh manusia, terdapat resiko bahwa air ini telah tercemar oleh bakteri (misalnya *Escherhia coli*) atau zat-zat berbahaya. Walaupun bakteri dapat dibunuh dengan memasak air hingga 100 derajat celcius, banyak zat berbahaya, terutama logam, tidak dapat dihilangkan dengan cara ini. Kebutuhan akan air bersih ini memberikan peluang bisnis, salah satu bisnis tersebut adalah bisnis air minum isi ulang.

Pentingnya penyediaan air bersih ini menciptakan peluang bisnis sebagaimana diketahui adalah salah satu usaha jasa pengisian air minum semakin lama semakin banyak dikenal. Demikian juga bagi kalangan yang sebagian besar adalah jauh dari orang tua dan tinggal di kos yang tidak menginginkan memasak air, sehingga air yang dikonsumsi adalah air minum isi ulang karena praktis, higienis, harganya terjangkau, mudah didapatkan dan sifatnya yang tahan

lama. Dengan semakin banyak usaha depot air minum isi ulang dalam kemasan yang ada di pasaran berarti memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk memilih yang sesuai dengan keinginannya.

Usaha air minum isi ulang umumnya dijalankan dalam usaha berskala kecil yang kadang-kadang dari segi pengetahuan dan sarana dan prasarana masih kurang jika dibandingkan dengan standar kesehatan sehingga dapat mempengaruhi kualitas air yang dihasilkan. Dengan demikian kualitasnya masih perlu di uji untuk pengamanan kualitas airnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa air bersih merupakan kebutuhan utama dari manusia untuk kelangsungan hidupnya, kebutuhan air minum yang sehat dan layak dikonsumsi merupakan suatu peluang usaha bagi usaha pengisian air minum bermineral dimasa yang akan datang.

Setiap perusahaan harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang pasar dan kebutuhan konsumen agar tetap dapat mengakses pasar secara menguntungkan dan memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan serta mempertahankan keunggulan dalam persaingan. Konsep seperti orientasi pada pelanggan atau budaya berorientasi pasar menjadi penting dalam hal ini. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus memiliki pemahaman yang baik tentang bagaimana mengelola sumber daya yang dimilikinya. Salah satu kunci untuk berhasil dalam persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Never dan Slate (1990;21) menyatakan bahwa keunggulan bersaing dapat dicapai apabila perusahaan mampu memberikan nilai yang lebih kepada pelanggan dari apa yang diberikan oleh pesaingnya. Keunggulan bersaing dapat bersal dari berbagai aktivitas perusahaan seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, pemasarannya dan hal pendukung produknya.

Ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan saat memulai usaha air minum isi ulang, termasuk kualitas produk dan pelayanan. Kualitas produk mengacu pada atribut yang memenuhi kebutuhan konsumen secara eksplisit maupun implisit. Produk yang disediakan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen dan mutunya berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk juga mencakup sejauh mana produk tersebut dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Kualitas produk dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti desain, spesifikasi, bahan baku, proses pembuatan, dan keahlian dalam produksi. Untuk memastikan kualitasnya, perusahaan perlu melakukan pengujian dan pengawasan secara berkala dan menyeluruh. Kualitas produk menjadi pertimbangan utama bagi konsumen sebelum mereka memutuskan untuk membeli.

Dengan kualitas yang baik dan dapat dipercaya, produk dapat meninggalkan kesan positif pada konsumen. Konsumen juga semakin memperhatikan apa yang mereka beli dan memiliki harapan tinggi terhadap produk yang mereka pilih. Jika produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, perusahaan akan kehilangan pelanggan nantinya. (Eli & Badrus, 2021). Indikator dari kualitas produk adalah Performance, Reliability and durability, Sensory characteristic dan Ethical profile and image (Martinich dalam Badri, 2011).

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan dari dua perspektif, seperti operational kualitas pelayanan yaitu penilaian seberapa baik layanan yang dikirim ke spesifikasinya. Persepsi kualitas ialah penilaian konsumen (kepuasan) terhadap kualitas layanan pengalaman pelanggan terhadap kualitas produk dan manfaat yang dirasakan, dibandingkan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. (Zaid, 2012). Menurut Zetham-Parasuraman-Berry dalam (pasolong, 2013) mengungkapkan terdapat lima dimensi indikator kualitas pelayanan yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan/ kepastian), Empathy (memahami keinginan konsumen).

Konsumen yang merasa puas yaitu konsumen yang memperoleh nilai tambah lebih dari perusahaan. Cara memuaskan konsumen tidak hanya dengan memberikan tambahan produk, tetapi dengan memberikan pelayanan yang lebih akan membuat pelanggan lebih merasa puas terhadap perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting demi mempertahankan keberadaan bisnis atau usaha. Jadi, perusahaan yang menghasilkan produk yang sangat baik akan berkembang dengan pesat dan nantinya akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain. Dengan demikian kualitas produk yang baik akan menciptakan kepuasan konsumen yang mana keinginan dan harapan konsumen terpenuhi. Menurut (Tjiptono, 2011), terdapat lima indikator kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan 2) Kepuasan pelanggan 3) Konfirmasi harapan 4) Minat pembelian ulang 5) Kesiediaan untuk merekomendasikan. (Kurniasih, 2021).

Pada penelitian ini Keunggulan Bersaing menjadi variabel penghubung antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Keunggulan bersaing adalah perusahaan mengalami keunggulan bersaing ketika tindakan-tindakan dalam suatu industri atau pasar menciptakan nilai ekonomi dan ketika beberapa perusahaan yang bersaing terlibat dalam tindakan serupa Barney (2010:9) dalam Djodjobo dan Tawas (2014:2017).

Salah satu daerah yang mengkonsumsi produk air minum isi ulang adalah Perumahan Mendalo Asri, letak perumahan mendalo asri berada di desa Mendalo Indah, Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muara Jambi Provinsi Jambi. Perumahan mendalo asri berdekatan dengan Universitas Jambi sehingga mayoritas yang bertempat tinggal di perumahan mendalo asri merupakan mahasiswa dan mahasiswi universitas jambi.

Tabel 1. 1

Data Depot Air Minun Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri

Tahun 2022-2023

No.	Nama Depot	Tahun Berdiri	Jumlah Pelanggan	Persentase
1.	Kimia Water	2015	100	19,6%
2.	Tampu Water	2016	150	29,4%
3.	Satu Putri Water	2018	70	13,7%
4.	Sitimas Water	2016	50	9,8%
5.	Bintang virgo Water	2017	50	9,8%
6.	F.C Water	2017	50	9,8%
7.	Zizi Water	2020	40	7,8%
	JUMLAH		510	100%

Sumber : data diolah, 2023

Penulis telah melakukan survei pendahuluan mengenai variabel penelitian. Tujuannya adalah untuk menilai relevansi penelitian ini jika dilaksanakan di Perumahan Mendalo Asri. Berikut adalah tabel hasil survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 20 responden, yaitu

Tabel 1. 2 Survey awal Pelanggan Depot Air Minum

No	Pernyataan	Puas	Tidak puas	Jumlah
1	Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kebersihan galon?	13	7	20
2	Apakah jasa antar	10	10	20

	memuaskan?			
3	Apakah kualitas air yang bersih, tidak bau dan tidak berwarna sudah memuaskan?	14	6	20
4	Apakah anda puas dengan sikap karyawan yang ramah?	12	8	20

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner diperoleh kesimpulan yaitu pertama menyatakan bagaimana kepuasan konsumen terhadap kebersihan galon data yang diperoleh menyatakan 13 yang puas dan 7 yang tidak puas, pernyataan kedua diperoleh data 10 responden puas dan 10 responden tidak puas dengan pertanyaan apakah jasa antar memuaskan, pertanyaan ketiga menyatakan bahwa 14 dari 20 responden puas kualitas air bersih, tidak bau dan tidak berwarna sudah memuaskan selanjutnya 12 responden puas dengan pertanyaan apakah pegawai depot air ramah. Sehingga disebutkan dari penelitian terdahulu bahwa disimpulkan untuk faktor sikap karyawan masih banyak terdapat ketidakpuasan pelanggan. Selain dari faktor sikap karyawan, ada beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu pelayanan, kualitas produk, ketepatan, keamanan, dan kenyamanan.

Dengan banyaknya jumlah pelanggan air minum isi ulang di perumahan Mendalo Asri yang berjumlah 510 pelanggan akan mengakibatkan timbulnya persaingan dalam usaha yang sama, adanya persaingan didalam suatu usaha merupakan hal yang tidak dapat dihindari, dengan demikian meningkatnya persaingan usaha tersebut, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti bagaimana **‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Air Minum Isi Ulang Di Perumahan Mendalo Asri’**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut, yaitu:

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada Depot Air Minum Isi Ulang Di Perumahan Mendalo Asri?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri?
5. Apakah keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri?
6. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening di Perumahan Mendalo Asri?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening di Perumahan Mendalo Asri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada Depot Air Minum Isi Ulang Di Perumahan Mendalo Asri
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri
5. Untuk mengetahui pengaruh keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang di Perumahan Mendalo Asri
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening di Perumahan Mendalo Asri

7. Untuk mengetahui pengaruh Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening di Perumahan Mendalo Asri

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memperdalam hasil penelitian pada kepuasan pelanggan dengan menambahkan aspek-aspek yang terkait sehingga dapat memberikan sumbangsih pemikiran, memperluas pengetahuan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi dan dapat dijadikan acuan oleh peneliti-peneliti salanjutnyayang memiliki objek penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel Intervening.

2. Manfaat Praktis

a. Pelaku Usaha Depot Air Minum Isi Ulang

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan terhadap pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening pada depot air minum isi ulang.

b. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti sebagai latihan dan penerapan disiplin ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahaan, serta dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan konsumen yang lebih baik.