

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di tengah era globalisasi saat ini, setiap individu pelaku usaha dituntut untuk mampu bersaing secara kompetitif secara unggul, perusahaan akan berfokus secara maksimal pada upaya memenuhi kepuasan pelanggan terutama dalam sektor pertanian. Bidang pertanian memegang peranan vital dalam menjaga stabilitas ketersediaan pangan di tingkat nasional dan pertumbuhan ekonomi, khususnya di negara agraris seperti di Indonesia. Pupuk memiliki peran penting dalam pertanian untuk mendukung keberhasilan produksi [1]. Definisi pupuk di PP No. 8 tahun 2001 Bab 1 Pasal 1 yaitu, pupuk adalah bahan kimia atau organisme yang berperan dalam penyediaan unsur hara bagi keperluan tanaman secara langsung atau tidak langsung. Penggunaan pupuk adalah salah satu faktor kunci menentukan hasil produksi selama proses pertumbuhan tanaman [2]. Selain pupuk yang bersubsidi dari pemerintah, kebutuhan pupuk akan pupuk non subsidi meningkat dengan keterbatasan dari kuota subsidi dan meningkatkan kesadaran petani dalam pentingnya kualitas. Kemajuan pertanian masa kini sangat ditentukan oleh ketepatan dalam memilih dan menggunakan jenis pupuk yang sesuai. Dengan penggunaan pupuk yang tepat, keseimbangan lingkungan dapat terjaga sehingga alam terus mampu menyediakan kebutuhan hidup bagi manusia.

Perhatian penuh terhadap kepuasan pelanggan dapat berdampak pada keuntungan perusahaan. Setiap perusahaan yang memproduksi barang bisa menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan dan diterima oleh pelanggan. Salah satu prioritas yang paling penting adalah kualitas produk. Kualitas pelayanan merupakan faktor pendukung yang menentukan kekuatan bisnis dalam bersaing melalui berbagai pelaku usaha lain di pasar. Selain itu juga, dengan kualitas produk bagus perlu disertai dengan pelayanan yang baik, yaitu dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelanggan diharapkan tidak hanya menerima produk berkualitas tetapi juga merasa puas dengan layanan perusahaan. Karena itu, pelanggan merasa tepat dan puas dengan pengalaman pembelian yang ditentukan. Kualitas produk meliputi aspek harga serta pandangan konsumen terhadap produk yang disesuaikan dengan kemampuan daya beli mereka.

Dalam industri distribusi pupuk non-subsidi, tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh dua aspek utama, yakni mutu produk dan mutu layanan. CV. Cipta Niaga Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang distributor resmi pupuk non-subsidi dari PT. Pupuk Indonesia dan menjadi distributor dari PT. Petrokimia Gresik. Sebagai bagian dari jaringan distributor resmi CV. Cipta Niaga Indonesia memiliki peran penting dalam mendistribusikan pupuk non subsidi kepada petani, toko pertanian dan kelompok tani di bagian wilayah Mojokerto. Dalam menjalankan operasionalnya CV. Cipta Niaga Indonesia tidak hanya memprioritaskan produk pupuk tetapi juga mencakup dari kualitas dan efektivitas produk yang salurkan. Jenis produk yang di distribusikan berasal dari produsen terpercaya petrokimia Gresik,

dikenal memiliki standar mutu tinggi dalam industri pupuk Indonesia. Selain itu, penting bagi mereka untuk menjamin bahwa setiap produk yang disalurkan tetap berkualitas tinggi agar dapat bersaing di pasar dan memenuhi harapan pelanggan. CV. Cipta Niaga Indonesia menyediakan berbagai jenis pupuk, sebagaimana ditampilkan pada gambar berikut :



*Gambar 1.1 Jenis pupuk non subsidi*

Dalam penilaian kualitas produk perlu dilihat dari perspektif konsumen sebagai pengguna langsung. Kualitas menjadi faktor penting dalam membentuk nilai yang berperan dalam menciptakan kepuasan pelanggan [3]. Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dalam [4] keunggulan produk menunjukkan seberapa baik produk tersebut menjalankan fungsinya, meliputi berbagai aspek seperti ketahanan, tingkat keandalan, akurasi, kemudahan dalam pengoperasian, kemudahan untuk diperbaiki, serta karakteristik lain yang melekat pada produk tersebut. Kualitas produk

menjadi pertimbangan utama dari para customer sebelum mereka memutuskan untuk membeli. Hal ini dengan kualitas yang baik dan bermanfaat, produk dapat meninggalkan kesan positif pada customer. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan situasi yang terus berubah yang melibatkan unsur Barang, layanan, tenaga kerja, prosedur, dan kondisi lingkungan, secara keseluruhan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan, menurut (F Tjiptono,2012 :15) dalam [5].

Pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat memengaruhi sikap konsumen dalam memberikan penilaian sekaligus mengambil keputusan menimbulkan persepsi atau tanggapan atas layanan yang telah diterima. Dengan memastikan produk dan pelayanan berada pada standar tinggi, konsumen akan merasakan kepuasan yang lebih besar terhadap pembelian mereka.. Kualitas produk dan pelayanan merupakan perpaduan dari berbagai karakteristik dalam aspek pemasaran, perancangan, produksi, hingga pemeliharaan yang dirancang untuk memenuhi harapan konsumen [3]. Pelayanan yang prima dan dilakukan secara cepat dan tepat akan membuat pelanggan merasa puas dan senang [6]. Ini juga membantu meningkatkan kepercayaan diri pelanggan dan kebanggaan terhadap produk yang mereka pilih.

Kepuasan pelanggan memiliki peran krusial dalam menjaga kelangsungan sebuah bisnis. Karena itu, bisnis yang berhasil menghasilkan produk dengan mutu unggul cenderung tumbuh lebih cepat dan memiliki peluang kesuksesan yang lebih unggul jika dibandingkan dengan pelaku usaha lainnya. Disamping itu, kepuasan pelanggan sangat penting dapat

mempengaruhi penjualan yang lancar. Konsumen merasa termotivasi memilih lokasi belanja tertentu karena tingkat kepuasan yang mereka peroleh tersebut yang mereka percaya. Jika pelanggan memperoleh kepuasan terhadap produk yang di hasilkan oleh perusahaan terkait, biasanya berniat membeli kembali serta menyarankan produk ini kepada pihak lain berdasarkan kesan menyenangkan positif mereka alami [7].

Dalam permasalahan sering terjadi kualitas produk pada distributor CV. Cipta Niaga Indonesia yaitu pupuk non subsidi sering mengalami keterlambatan pengiriman bahan baku dari supplier petrokimia Gresik, dimana permintaan pupuk yang sangat membludak pada musim tanam mengakibatkan permintaan banyak menyebabkan pupuknya *overload* dan *delay*. Selain itu juga, pupuk sering terjadi kerusakan karena pada saat pupuk pengiriman rawan dijatuhkan mengakibatkan beberapa *costumer* komplan karena kerusakan produk. Pada kualitas pelayanan sering juga terjadi keterlambatan dalam proses pengiriman pupuk ke tangan pada customer atau pelanggan. Hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pengalaman belanja. Dengan kata lain, pengalaman belanja berkualitas akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, menumbuhkan kesetiaan konsumen dan memperbaiki potensi mereka untuk kembali bertransaksi sekaligus merekomendasikan bisnis tersebut kepada pihak lain.

No.	Jenis Keluhan	Jumlah Pelanggan	Persentase (%)	Keterangan
1	Pupuk menggumpal saat dibuka	3	30%	Umumnya terjadi pada pupuk ZA dan Petroganik
2	Kemasan robek atau bocor	3	30%	Terjadi saat pengangkutan atau penyimpanan
3	Warna atau bau pupuk tidak normal	2	20%	Ditemukan pada pupuk organik
4	Kualitas pupuk tidak terasa efektif	2	20%	Setelah diaplikasikan ke tanaman, hasil kurang baik
<b>Total</b>		<b>10 pelanggan</b>	<b>100%</b>	

*Sumber : data dari CV. Cipta Niaga Indonesia, 2025*

Pada tabel di atas merupakan keluhan atau keluhan dari costumers yang mengalami terhadap kualitas produk non subsidi.

Pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, ada beberapa penelitian terdahulu memiliki variable mediasi sama dengan penelitian ini. Berdasarkan latar yang sudah dijelaskan, peneliti ingin mempelajari lebih mendalam tentang peran kualitas layanan dan mutu produk dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan mengambil judul penelitian: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Cipta Niaga Indonesia".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Cipta Niaga Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Cipta Niaga Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Cipta Niaga Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Cipta Niaga Indonesia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Akademis**

Penelitian diharapkan bisa berkontribusi penerapan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran serta tindakan pelanggan. Temuan dari studi ini bertujuan memberikan kontribusi sebagai referensi dalam studi ini dan literatur di bidang studi manajemen pemasaran.

### **b. Bagi Peneliti**

Dengan tujuan mengaplikasikan pengetahuan teori yang diperoleh sepanjang masa perkuliahan serta dari berbagai literatur, dan kemudian membandingkannya dengan kondisi nyata di lapangan.

### **c. Bagi Perusahaan**

Secara praktis, temuan penelitian ini membantu perusahaan untuk memahami lebih tentang pemahaman pentingnya kualitas pelayanan, kualitas produk, serta strategi pemasaran sebagai bagian dari upaya bersaing dalam lingkungan yang kompetitif. Temuan tersebut berpotensi menjadi sumber referensi penelitian selanjutnya.