

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pemasaran merupakan suatu kegiatan pokok didalam kehidupan perusahaan untuk mencapai tujuan, mengembangkan usaha, mendapatkan laba, dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Kemampuan perusahaan dalam memasarkan produknya sangat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan karena pemasaran menjadi salah satu faktor yang paling penting dalam siklus yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen yang meliputi Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga. Ketiga hal tersebut dapat digunakan perusahaan untuk merancang strategi pemasaran dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Kotler and Armstrong (2008:272) kualitas produk (*product quality*) adalah karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplementasikan. Produk yang dijual cukup bermacam varian untuk lebih menunjang kepuasan pelanggan dari Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari.

Citra merek menurut (Kotler and Keller 2009:403) adalah persepsi dan keyakinan yang dipegang oleh konsumen, seperti yang dicantumkan asosiasi yang tertanam dalam ingatan konsumen, yang selalu di ingat pertama kali saat mendengar slogan dan tertanam dibenak konsumennya. Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari memiliki Citra Merek atau Logo Virgin yang mudah dikenali oleh masyarakat dengan promosi melalui iklan, dan menyebar brosur disepanjang

jalan untuk memudahkan pelanggan lebih banyak mengenali produk roti Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2004:186), persepsi harga adalah pandangan atau persepsi mengenai harga bagaimana pelanggan memandang harga tertentu (tinggi, rendah, wajar) mempengaruhi pengaruh yang kuat terhadap maksud membeli dan kepuasan membeli. Konsumen Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari mempunyai persepsi harga yang cukup mudah dijangkau untuk semua kalangan masyarakat dan dengan kualitas produk roti yang banyak diminati masyarakat disekitar daerah Semarang maupun luar Semarang.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah terjadinya proses pembelian suatu produk. Apabila pembeli merasa puas, maka pelanggan akan kembali membeli produk tersebut. Apabila pelanggan tidak puas, maka pelanggan akan mencari produk sejenis di tempat lain yang dianggap lebih mampu memenuhi keuasan pelanggan dan meninggalkan produk sebelumnya.

Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari merupakan usaha di bidang roti dan kue. Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari menjadi toko utama karena awal bisnis tersebut dimulai di Tlogosari. Usaha roti tersebut mengalami perkembangan dengan membuka cabang untuk memperluas pangsa pasar. Virgin Cake & Bakery yang awalnya hanya berlokasi di Jl. Parang Kusumo Raya No. 18 Tlogosari Semarang, kini telah membuka cabang ke dua yang berlokasi di Jl. Diponegoro No 297 Ungarandan cabang ke tiga di Jl. Pamularsih Raya Semarang. Hal ini dipengaruhi oleh banyaknya masyarakat yang tertarik pada produk Virgin Cake and Bakery dan didukung oleh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Persepsi

Harga. Pelanggan Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari mempunyai Kualitas Produk yang sehat dan higienis serta produk yang mengikuti perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat dengan memperbanyak varian produk yang beragam seperti berbagai jenis roti yang unik, roti tart, kue kering, jajan tradisional, puding, dan menu berbagai macam nasi bungkus. Toko roti ini mempunyai logo yang mudah dikenal sehingga membentuk Citra Merek yang baik di mata masyarakat, serta Persepsi Harga produknya yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Strategi yang diterapkan pada Virgin Cake & Bakery untuk menarik pelanggan sehingga menciptakan Kepuasan Pelanggan.

Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari mempunyai peluang pelanggan yang setiap bulanya mengalami kenaikan pelanggan dan hasil keuntungan dari penjualan yang diakumulasikan setiap bulan maupun tahun. Menu yang setiap harinya dijual selalu berbagai macam varian yang tujuannya agar pelanggan lebih menyukai dan meminati produk yang dijual di Virgin Cake & Bakery. Akhir – akhir ini perusahaan roti ini membuat menu terbaru dengan menjual nasi yang berbagai macam menu yang banyak diminati oleh pelanggan dan di Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari juga menyediakan lapangan bermain buat anak – anak sampai tempat santai buat kalangan remaja, dewasa, dan orang tua. Dengan ini supaya lebih mengundang banyak pelanggan untuk meminati produk yang dijual di Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari. Namun tidak semua pelanggan memberi ulasan pembelian yang positif ada juga yang memberi ulasan negatif karena menu yang kurang sesuai dengan selera pelanggan.

**Tabel 1.1**  
**Data volume penjualan pada Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari**  
**pada Tahun 2018**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>	<b>Perubahan</b>	<b>Presentase</b>	<b>Keterangan</b>
1	Januari	20.800.000	-	-	-
2	Februari	22.800.000	2.000.000	0,08%	Naik
3	Maret	24.950.000	2.150.000	0,09%	Naik
4	April	27.950.000	3.000.000	0,10%	Naik
5	Mei	31.450.000	3.500.000	0,11%	Naik
6	Juni	35.800.000	4.350.000	0,12%	Naik
7	Juli	41.300.000	5.500.000	0,13%	Naik
8	Agustus	48.050.000	6.750.000	0,14%	Naik
9	September	42.300.000	5.750.000	0,13%	Turun
10	Oktober	47.050.000	4.750.000	0,10%	Turun
11	November	54.050.000	7.000.000	0,12%	Naik
12	Desember	61.900.000	7.850.000	0,13%	Naik

**Sumber : Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari 2018**

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pelanggan di Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari mengalami peningkatan dan penurunan pada setiap bulanya. Pada awal bulan Januari Rp.20.800.000 dengan kenaikan 2.000.000 dibulan februari menjadi Rp.22.800.000 (0,08%). Kenaikan itu terus meningkat setiap bulannya sampai pada kenaikan yang tinggi pada bulan Agustus yang dari bulan Juli jumlah pelangganya 41.300.000 naik menjadi 48.050.000 dengan perubahan kenaikan 6.750.000 (0,14%). Hal ini terjadi kenaikan karena setiap harinya Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari memberikan Kualitas Produk yang baik sehingga mampu membuat pelanggannya terus meningkat dengan Persepsi Harga yang bisa dijangkau untuk semua kalangan masyarakat sekitar terlebih utamanya masyarakat Semarang. Namun pada bulan September ke bulan Oktober mengalami penurunan dari jumlah pelanggan bulan Agustus 48.050.000 turun dibulan September menjadi 42.300.000 dengan perubahan 5.750.000 (0,13%), dan

dibulan Oktober mengalami penurunan perubahan menjadi 4.750.000 (0,10%). Penurunan jumlah pelanggan yang turun pada bulan September-Oktober terjadi karena dalam proses pembuatan produk roti Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari banyak mendapatkan komplain dari pelanggan menurut survei kritik dan saran yang diberikan adanya komplain terjadi karena produk virgin yang kurang lembut dan rasa yang tidak dijual seperti biasanya. Dengan ini Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari terus memperbaharui kualitas dari produk yang dijual demi Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan perubahannya dibulan November-Desember mengalami kenaikan yang pada bulan Oktober 47.050.000 naik menjadi 54.050.000 dengan perubahan kenaikan 7.000.000 (0,12%) dan dibulan Desember dengan perubahan kenaikan 7.850.000 (0,13%).

Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari selalu berupaya memberikan Kualitas Produk yang baik dengan Persepsi Harga yang terjangkau dan pelayanan yang terbaik demi Kepuasan Pelanggan, namun tetap saja masih dijumpai adanya keluhan – keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Karena adanya keluhan tersebut ini berdampak pada penurunan jumlah pelanggan. Penurunan jumlah pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.1. dengan adanya keluhan yang dirasakan pelanggan Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari terhadap kualitas, harga dan pelayanan menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan. Keluhan pelanggan yang dirasakan antara lain :

**Tabel 1.2**  
**Ulasan pelanggan**

No	Nama	Variabel	Sumber	Positif dan negatif
1	Nadiatun usia 20 tahun seorang mahasiswa dari Universitas Semarang	Kualitas Produk	Pelanggan Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari	<p>- Positifnya menurut saya roti yang dijualnya dengan Kualitas produk yang higienis sehat menu yang berbagai macam rasanya yang cukup enak dengan harga yang terjangkau</p> <p>- Negatifnya Menurut saya produk yang dijual Kualitas Produknya bagus , higienis, sehat. Namun ada beberapa produk yang menurut saya rasa yang biasa aja dan jajan tradisionalnya yang tidak bisa bertahan lama.</p>
2	Hanifa usia 30  tahun seorang pegawai Bank BTN cabang Tlogosari	Citra Merek	Pelanggan Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari	<p>- Positifnya menurut saya toko roti Virgin mempunyai logo yang banyak dikenal masyarakat Kota Semarang maupun di luar Semarang sehingga banyak masyarakat yang mengunjungi Virgin Cake &amp; Bakery Cabang Tlogosari. Kue kering yang dijualnya dengan rasa yang cukup enak dan unik bentuknya dengan harga yang terjangkau.</p> <p>- Negatifnya menurut saya logonya mudah dikenali namun lokasi dari Virgin Cake &amp; Bakery Cabang Tlogosari masuk kedalam gang dan tidak dipinggir jalan, jika orang baru mau menemukan lokasinya sedikit kebingungan.</p>
3	Hummaira	Persepsi	Pelanggan Virgin Cake &	- Positifnya menurut saya harga yang dijual di toko roti

	usia 35th seorang ibu rumah tangga	Harga	Bakery Cabang Tlogosari	Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari harganya sangat terjangkau dengan kualitas produk yang bagus dan berbagai macam bentuk roti varian roti yang dijual.  - Negatifnya menurut saya produk kue tart ulangturnya yang dijual di toko roti Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari terlalu mahal dan bentuk yang kurang unik, jika memesan terlebih dahulu hasilnya juga kurang maksimal.
--	---	-------	----------------------------	--

**Sumber : Pelanggan Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari.**

Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pelanggan di Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari merasa kurang puas dengan varian rasa yang ada pada produk Virgin. Maka dari itu Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari berupaya memberikan segala hal yang terbaik demi Kepuasan Pelanggan.

Melihat hasil penelitian terdahulu terdapat *research gap* pada penelitian yang dilakukan oleh Amanah (2010) menyatakan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Laksmono et al (2016) menyatakan bahwa Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Evawati (2012) menyatakan bahwa Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2014) menyatakan bahwa Citra Merek berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menurut Liman (2016) menyatakan bahwa Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pelanggan. Penelitian menurut Harjati dan Vanesia menyatakan bahwa Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut yang menjadi latar belakang penulis dalam melakukan penelitian tentang:” Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada pelanggan Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari) ”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari?.
2. Apakah Citra Merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari?.
3. Apakah Persepsi Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan adanya rumusan masalah yang diuraikan di atas terdapat hal – hal yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari.
2. Untuk menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari.
3. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Virgin Cake & Bakery Cabang Tlogosari.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari uraian rumusan masalah dan tujuan adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas produk, citra merek dan persepsi harga yang dilakukan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas Stikubank Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi para penulis selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh dari lingkungan akademik.