

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A . Latar Belakang Masalah**

Minat beli pelanggan di tentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terpenuhi. Menurut Irawan (2009;37), salah satu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pelanggan untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Proses penyampaian produk kepada pelanggan dan untuk mencapai tujuan perusahaan yang berupa penjualan produk yang optimal, maka kegiatan pemasaran dijadikan tolak ukur oleh setiap perusahaan. Sebelum meluncurkan produknya, perusahaan harus mampu melihat atau mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Jikan seorang produsen mampu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan baik, mengembangkan produk berkualitas, memberikan pelayanan yang berkualitas menetapkan harga, serta penempatan lokasi yang strategis, maka produk yang dijual akan laris dipasaran. Sehingga sudah sewajarnya jika segala kegiatan perusahaan harus selalu dicurahkan untuk memenuhi kebutuhan pelnggan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berikutnya adalah kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Dalam persaingan yang semakin meningkat pada akhir-akhir ini, perusahaan-perusahaan bersaing terutama dalam memanjakan pelanggannya terutama dengan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Dengan kondisi seperti ini maka pengusaha ikan di Aceh Tmur harus dapat meningkatkan keterampilan yang tinggi dalam memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan kepada para pelanggannya. Munculnya usaha pesaing baru yang ada di tempat penampungan ikan di Aceh Timur ini juga akan menghambat penjualan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti ingin mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul: **“pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap minat beli ikan laut di Aceh Timur”**.

## **B . Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang makalah yang telah di uraikan maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli pelanggan pada ikan laut di Aceh Timur?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat beli pelanggan pada ikan laut di Aceh Timur?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ikan laut di Aceh Timur?

## **C . Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat beli pelanggan pada ikan laut di Aceh Timur.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap minat beli pelanggan pada ikan laut di Aceh Timur.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan minat beli pelanggan pada ikan laut di Aceh Timur.

#### **D . Manfaat penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan minat beli pelanggan.
2. Bagi Perusahaan Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan dalam usaha meningkatkan Minat Beli melalui Kualitas Produk dan pelayanan.
3. Bagi pihak lain di harapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya di masa-masa mendatang.
4. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil uji penelitian ini dapat menambah dan membantu pengetahuan yang dibutuhkan.