

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kecanggihan teknologi di era sekarang sangat membantu dalam dunia kerja terutama di perusahaan atau perbankan, sehari – harinya dalam mengerjakan suatu dokumen dibutuhkan untuk dicetak atau disalin menjadi banyak untuk menunjang pekerjaan di suatu perusahaan. Karena itu dibutuhkan sebuah alat teknologi yang berfungsi untuk membuat salinan ke atas kertas dari dokumen, buku, maupun sumber lain. Dengan adanya mesin fotokopi tentu sangat membantu dengan cara penggunaannya yang sangat mudah hanya dengan menaruh dokumen di mesin fotokopi kemudian tekan berapa lembar jumlah yang dibutuhkan kemudian akan keluar salinan dokumen menjadi lebih banyak, tidak hanya dalam mencetak atau menyalin tetapi kecanggihan mesin fotokopi sekarang dapat juga untuk scan, fax dan print dengan lebih cepat dibanding printer biasa dengan jumlah kertas yang lebih banyak.

Namun dengan harga jual yang lebih mahal umumnya perusahaan lebih banyak yang menyewa mesin fotokopi tersebut dibandingkan harus membeli karena harganya lebih terjangkau dan tidak kesulitan jika terjadi kerusakan karena perbaikan sudah ditanggung oleh pihak vendor. Salah satu merek mesin fotokopi tersebut adalah Konica Minolta yang berasal dari Jepang dengan berbagai tipe dari ukuran mesin kecil, menengah hingga yang paling besar, umumnya untuk mesin yang kecil dan menengah lebih banyak digunakan oleh perusahaan dan perbankan, sedangkan untuk tipe mesin yang besar biasanya digunakan untuk percetakan. Ditengah persaingan yang ketat dengan merek – merek fotokopi yang lain, Konica Minolta berusaha untuk tetap bersaing dengan menjaga dan selalu meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pelanggan.

Tabel 1.1 Perbandingan Produk Mesin Fotokopi

Merek	Spesifikasi Produk			
	Kualitas Cetak	Kecepatan	Ketahanan	Harga Sewa per bulan
Konica Minolta	Baik	Baik	Baik	Rp 300.000 – Rp350.000
Fuji Xerox	Baik	Baik	Baik	Rp 350.000 – Rp 400.000
Canon	Cukup	Baik	Cukup	Rp 300.000 – Rp 350.000
Kyocera	Cukup	Baik	Cukup	Rp 250.000 – Rp 300.000
Samsung	Cukup	Baik	Cukup	Rp 250.000 – Rp 300.000

Sumber : Hasil survey peneliti 2019.

Dari tabel diatas menjelaskan perbandingan spesifikasi produk yang mencakup kualitas cetak, kecepatan, ketahanan produk dan harga sewa per bulan dari 5 merek yang berbeda yaitu, Konica Minolta, Fuji Xerox, Canon, Kyocera dan Samsung. Dari kualitas cetak terdapat 2 merek yang mempunyai hasil cetak baik atau lebih bagus dibanding 3 merek yang lain. Untuk kecepatan kelima merek sama – sama baiknya, dari ketahanan produk 2 merek mempunyai ketahanan yang baik atau lebih awet dibanding 3 merek yang lain. Dari harga sewa per bulan kelima merek mempunyai harga sewa yang hampir sama dengan selisih sekitar 50 ribu, harganya sekitar 300 – 350 ribu untuk sewanya.

Menurut William. J Stanton dalam Alma (2004:139), Produk adalah seperangkat atribut yang berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya warna, harga, nama baik produk, nama baik toko yang menjual (pengecer) dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk dalam menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan dan reparasi produk (Kotler dan Armstrong, 2004). Pada produk mesin fotocopy, Kualitas produk ditentukan oleh beberapa faktor antara lain, dari hasil kualitas cetak dokumen apakah benar – benar mirip dengan dokumen aslinya dan juga bersih, dari kecanggihan produk dan kecepatan dalam mencetak dokumen, dan dari ketahanan produk tersebut ketika dipakai apakah jarang rusak atau sering rusak.

Menurut Tjiptono (2000:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan juga sebagai upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting bagi pelanggan dalam mempertimbangkan penggunaan suatu produk seperti keramahan dan respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan, ketika terjadi kerusakan pada mesin fotokopi seberapa bagus hasil perbaikan yang dilakukan oleh para teknisi mesin tersebut. Bagi pelanggan (penyewa) yang menjadi prioritas dalam menentukan suatu produk adalah kualitas produk tersebut dan bagaimana kualitas pelayanannya sehingga pelanggan menjadi puas dengan produk yang digunakan karena begitu banyak produk sejenis dengan berbagai merek.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:117), kepuasan konsumen/ pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Bagi para pengguna mesin fotokopi khususnya perkantoran, masalah kualitas produk mesin fotokopi dan kualitas layanan ini akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan apabila mereka akan mengambil keputusan untuk menyewa mesin fotokopi pada penyedia layanan sewa yang ada. Hasil cetakan dokumen dan layanan serta teknisi akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, manakala perusahaan perkantoran akan mengambil keputusan untuk menyewa mesin fotokopi untuk mendukung kegiatan perkantoran yang ada pada suatu perusahaan.

Penelitian tentang mesin fotokopi merek Konica Minolta ini diambil karena pentingnya mesin fotokopi di perkantoran, para pekerja sangat tergantung dengan penggunaan fotokopi dalam menunjang kerjanya sehari – hari untuk mencetak dan memperbanyak dokumen. Keunggulan mesin fotokopi sekarang juga untuk scan dokumen lebih cepat dan lebih banyak dibanding mesin scanner pada umumnya. Dalam penelitian ini mengambil dua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (penyewa) mesin fotokopi merek Konica Minolta yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan atas uraian pada latar belakang diatas, maka penulis mengangkat topik ini menjadi penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Penyewa) Mesin Fotokopi Merek Konica Minolta di Surabaya**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan dimana faktor pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan mesin fotokopi merek Konica Minolta di kota Surabaya ?
- 2) Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan mesin fotokopi merek Konica Minolta di kota Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan mesin fotokopi merek Konica Minolta di kota Surabaya.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan mesin fotokopi merek Konica Minolta di kota Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan peneliti mengharapkan munculnya beberapa manfaat yang dapat diperoleh diantaranya adalah :

- 1) Manfaat Praktis
Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan yang tepat dan akurat serta menambah informasi bagi perusahaan.
- 2) Manfaat Teoritis
Untuk menambah wawasan peneliti dan pengaplikasian secara nyata teori yang diperoleh selama menempuh studi di Universitas Narotama Surabaya serta pembelajaran dan pelatihan bagi peneliti didalam menganalisis sebuah masalah.

1.5. Batasan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diamati oleh penulis, memunculkan beberapa batasan masalah diantaranya adalah :

- 1) Penelitian hanya membahas penggunaan mesin fotokopi merek Konica Minolta di Surabaya.
- 2) Responden yang diambil oleh peneliti adalah pelanggan yang menyewa mesin fotokopi merek Konica Minolta di Surabaya
- 3) Penelitian ini menggunakan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diterima pelanggan