

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, sektor industri memegang peranan penting dalam memenuhi kepuasan dan permintaan konsumen. Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan dalam industri juga semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk mampu menghadapi persaingan dengan baik dan siap menghadapi segala risiko. Pada dasarnya setiap perusahaan yang ingin menjual produknya akan berhadapan langsung pada strategi dan teknologi penjualan yang tepat sehingga dapat menjual produknya dengan tepat. Dalam memberi kepuasan pada konsumennya perusahaan tersebut juga harus dapat memberikan pelayanan terbaik yang berkualitas serta memenuhi kebutuhan konsumen, untuk mencapai keberhasilan perusahaan.

PT. Hasil Tunas Cemerlang yang berpusat di Karangrejo, Kecamatan Ngasem Kediri Jawa Timur, merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *general distributor consumer*, perusahaan yang menerapkan sistem kerja yang berorientasi pada pelayanan prima ini mempunyai pelanggan di wilayah Kediri dan Nganjuk dengan salah satu produk unggulannya adalah produk Dua Kelinci. Permasalahan yang dihadapi oleh PT. Hasil Tunas Cemerlang khususnya distribusi pada produk Dua Kelinci yang mempunyai permintaan yang tinggi saat ini menerima aduan dari pelanggan dimana adanya beberapa kasus keterlambatan dan waktu pengiriman lama yang menyebabkan proses pendistribusian ke

pelanggan terhambat, jumlah produk yang dikirim belum sesuai dengan pesanan, belum jelasnya informasi ketersediaan produk, dan lain-lain.

Dari permasalahan ini digunakan dua metode yaitu *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ) dan Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Metode *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ) merupakan cara yang tepat untuk mengukur tingkat kualitas dari pelayanan distribusi. PDSQ terkait dengan ketepatan waktu dan arus barang atau *flows of goods* yang dapat untuk dipertanggung jawabkan. Menurut Mentzer, dkk pada jurnal *Oscylia* (2019) Metode PDSQ dimasukkan kedalam 3 dimensi. Adapun dimensi tersebut adalah, *Timeliness*, *Availability*, dan *Quality*. Setelah data yang diperoleh diolah dan dianalisis akan kemudian di olah kembali dengan Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) yang digunakan sebagai usulan peringkat perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan. Menurut Hom pada jurnal Wicaksono, dkk (2014) Indeks PGCV dari setiap atribut atau dimensi pelayanan berdasarkan dari dua faktor utama, *Achieve Customer Value* (ACV) dan *Ultimathy Desire Customer Value* (UDCV).

Dengan demikian diharapkan dengan menggunakan metode *Physical Distribution Service Quality* dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada perusahaan sehingga mampu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta dapat memberikan usulan perbaikan terhadap layanan distribusi yang terindikasi bermasalah. Dengan metode *Potential Gain Customer Value* diharapkan juga dapat memberikan usulan prioritas perbaikan dalam pelayanan di perusahaan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan distribusi produk Dua Kelinci dan usulan strategi perbaikan untuk peningkatan kepuasan pelanggan di PT. Hasil Tunas Cemerlang?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan fokus, maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan terhadap tingkat layanan distribusi di PT. Hasil Tunas Cemerlang pada bulan November 2020.
2. Penelitian ini hanya ditujukan pada pelanggan di daerah Kediri dan Nganjuk.
3. Pengisian kuesioner dilakukan oleh pelanggan yang berpola pikir independen.

1.4 Asumsi

Adapun asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dapat berfikir secara logis atau rasional serta paham dalam menjawab pertanyaan kuesioner.
2. Dalam pelaksanaan penelitian fasilitas pelayanan di perusahaan tidak terjadi perubahan.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi produk dua kelinci dan memberikan usulan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Hasil Tunas Cemerlang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dengan menerapkan metode *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ) dan Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

2. Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan dan saran bagi perusahaan PT. Hasil Tunas Cemerlang dengan harapan dapat digunakan sebagai referensi untuk tingkat kepuasan pelanggan dan strategi perbaikan kualitas pelayanan
- Dengan menggunakan penerapan metode *Physical Distribution Service Quality* diharapkan pada dimensi *timelines* untuk tidak terjadi keterlambatan dalam penerimaan produk pada pelanggan, dimensi *availability* untuk informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan jelas didapatkan, serta dimensi *Quality* tidak terjadi kecacatan dalam produk yang diterima pelanggan.
- Dengan penerapan metode *Physical Distribution Service Quality* dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi

- Dengan penerapan metode *Potential Gain Customer Value* dapat memberikan masukan untuk strategi perbaikan kualitas pelayanan oleh perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang: latar belakang penelitian di PT. Hasil Tunas Cemerlang, perumusan masalah penelitian, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian, tujuan diadakannya penelitian, dan juga menjelaskan manfaat dilakukannya penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang definisi Distribusi, Manajemen Distribusi, Macam-Macam Saluran Distribusi, Fungsi Saluran Distribusi, Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Kepuasan Pelanggan, *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ), Uji Data, Skala Likert, serta teori mengenai *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai lokasi dan waktu penelitian, identifikasi variabel terikat (kualitas layanan distribusi berdasarkan kepuasan pelanggan), variabel bebas (*Timeliness, Availability, Condition*), kerangka pemecahan masalah (*flowchart* penelitian) yang diselesaikan

dengan metode *Physical Distribution Sservice Quality*, dan *Potential Gain Customer Value* beserta keterangannya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi penjelasan langkah-langkah dari pengumpulan data, pengolahan data, serta analisa data yang telah dikumpulkan dan hasilnya dengan penerapan metode *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ) dan Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan atas analisa dari hasil pengolahan data. Kesimpulan tersebut akan menjawab tujuan penelitian yang sudah dirumuskan sebelumnya. Dan juga berisi mengenai saran penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN