

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia mempunyai peluang menjadi salah satu eksportir mebel terbesar dibandingkan negara lain. Industri manufaktur khususnya industri mebel kayu telah lama dianggap sebagai industri padat. Pengembangan industri ini mengarah pada industri yang menghasilkan nilai tinggi yang berdaya saing global serta ramah lingkungan. Mebel atau *Furniture* merupakan bidang usaha yang cukup menjanjikan karena memiliki target pasar penjualan yang tidak ada habisnya, industri mebel banyak menarik perhatian kepada masyarakat lokal, mebel ini dapat dijual secara internasional untuk terus berproduksi, karena memiliki nilai produk yang menjanjikan dan melihat peluang produknya yang terus meningkat dengan kualitas baik dan memenuhi persyaratan (Adikusuma Sulthan, 2023).

Kualitas produk merupakan salah satu hal utama yang dicari pelanggan dari produsen. Kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan disebut dengan kualitas. Besar kualitas yang ditawarkan berkaitan dengan produk barang beserta faktor-faktor yang membantu dalam memenuhi harapan penggunanya. Semakin tinggi ekspektasi konsumen maka semakin tinggi pula kualitas produk tersebut. Kualitas produk itu sendiri adalah kemampuan barang dalam memberikan hasil yang sesuai ataupun melebihi apa yang diinginkan pelanggan (Indriani, 2021).

Selain kualitas produk yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam bersaing, terutama usaha dibidang mebel yaitu kebijakan penetapan harga.

Bagi konsumen, harga sering dikaitkan dengan manfaat yang diperoleh atau suatu barang atau jasa. Pembeli menggunakan harga tidak hanya pada ukuran pengorbanan, tetapi juga digunakan sebagai indikator kualitas produk. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas, memiliki nilai lebih dengan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan (Sukmawati, 2018).

Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, jadi harga yang ditetapkan disini tidak hanya harus menguntungkan bagi perusahaan, namun harus harga yang kompetitif, dapat diterima oleh konsumen dan sesuai dengan manfaat produk. Persepsi harga menyangkut bagaimana pelanggan mempersepsikan informasi harga dan mampu memberikan makna yang lebih dalam. Pelanggan dapat merasakan harga produk tertentu dan mempertimbangkan perbandingan harga produk serupa berdasarkan atribut yang terkandung dalam produk dengan indikator harga yang terjangkau, sesuai dengan manfaat yang akan diterima, dan lebih murah dari pesaing (Dwiyanti & Arifiansyah, 2023).

Menjalin hubungan bisnis yang baik dengan perusahaan dan menjaga nilai pelanggan di mata masyarakat akan menentukan apakah produk jasa yang diberikan perusahaan akan laku atau tidak. Jika perusahaan anda puas dengan produk atau jasa yang anda pasarkan, kemungkinan besar pelanggan akan terus datang kembali dari waktu ke waktu. Jika konsumen tidak puas dengan produk atau jasa yang dijual, maka niat konsumen untuk kembali menggunakan produk atau jasa tersebut hilang, tidak ingin kembali ke lokasi tersebut dan beralih ke

lokasi orang lain. Loyalitas pelanggan berdampak pada keberlangsungan usaha, baik usaha yang kita hasilkan bisa bertahan lama atau gagal dalam perjalanannya (Hendrikus, 2023).

Pengusaha harus mampu meraih kemenangan terlebih dahulu dalam mengambil hati pelanggannya, sehingga tercipta sikap loyal atau lebih dikenal sebagai kesetiaan pelanggan. Loyalitas pelanggan bermakna sebagai infestasi perilaku pembelian dalam memilih produk atau jasa untuk sekian kali. Perusahaan memerlukan pertimbangan yang matang dan dapat dijadikan tolak ukur dalam strategi memenangkan persaingan, terutama dalam memerjuangkan loyalitas pelanggan (Ramanta et al., 2021). Loyalitas pelanggan merupakan komitmen positif yang bertujuan untuk terus membeli dimasa yang akan datang dan berlangsung dalam jangka waktu lama dan berakhir saat ketidaksesuaian yang memutus ikatan antara pelanggan dan Perusahaan. Oleh karena itu, untuk membangun loyalitas pelanggan harus mempunyai hubungan baik dengan pelanggan sehingga Perusahaan dapat memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Aries, 2019).

Jepara merupakan daerah pesisir utara provinsi Jawa Tengah dengan berbagai ukiran yang terbuat dari batang kayu yang lurus. Jepara dikenal di Indonesia sebagai suatu daerah yang dikenal luas dengan industri mebelnya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya perhargaan yang diraih diberbagai kalangan, baik dalam maupun luar negeri. Perkembangan ini diharapkan dapat membawa nilai ekspor bagi Kabupaten Jepara yang didominasi oleh produk *furniture* yang

menjadi terdepan. Indonesia tersebar diberbagai provinsi dan memiliki pusat yang besar yaitu kota Jepara, Pasuruan, Gresik, Sidoharjo, Jabodetabek, dan lain-lain.

Mebel merupakan industri yang mengolah bahan baku atau komponen kayu setengah jadi dengan bahan lainnya menjadi sebuah produk jadi yang disebut *furniture* yang bernilai tambah dan bermanfaat. Mebel juga kebutuhan sosial yang cukup penting karena dapat mengubah fungsinya dari melengkapi kebutuhan keluarga menjadi penunjang penampilan sosial dan menunjukkan kelas sosial. Hal ini mendorong produsen *furniture* dapat bersaing secara akraktif pada klien. Jadi kualitas produk merupakan hal yang perlu diperhatikan saat membeli suatu produk. Oleh karena itu, dunia usaha menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas dan mampu bersaing dengan kompetitor. Sebab itu kualitas menjadi sebuah isu penting dalam persaingan antar perusahaan pemenang dan merupakan isu untuk menjamin kepuasan pelanggan (Oktarini et al., 2022).

Perkembangan mebel di kota Jepara saat ini sedang mengalami penurunan akibat naiknya harga bahan baku kayu jati. Semakin banyak pengusaha mebel yang mengeluh atas tingginya harga bahan baku kayu jati dan rendahnya permintaan pelanggan, sehingga demi berjalanya usaha dan tidak mengurangi kualitas produk, maka para pengusaha mebel banyak melakukan produksinya dengan menggunakan bahan kayu jati kampung. Kayu yang biasanya digunakan di perusahaan Anam Jati Mebel Desa Rau Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara yaitu kayu TPK (Kayu perhutani) dan kayu semi (Kayu kampung). Kayu ini telah lama dikenal sebagai bahan baku produksi *furniture*, faktanya 90% pengrajin mebel di Jepara membuat mebel dari kayu jati. Dikenal secara ilmiah dengan

nama *Tectona Grandis*, berkualitas tahan lama menjadikan jati sebagai kayu idola dikalangan produsen *furniture*. Anam Jati Mebel membuat mebel menggunakan kayu TPK (kayu perhutani) dan kayu kampung yang berkualitas baik, hadir dalam pilihan harga yang berbeda. Kayu TPK (kayu perhutani) waktu pemotongan diatur oleh negara sehingga kualitas butiran bagus, kadar air yang rendah dan berwarna kuning keemasan. Sedangkan kayu kampung masih tergolong kayu usia muda, namun kualitas butirannya cukup baik, segar dan berwarna kuning keputihan.

Perusahaan Anam Jati Mebel merupakan pusat desa industri yang bergerak dibidang mebel kursi sudut, kursi sudut memiliki model dengan berbentuk huruf L, kursi ini memakai desain minimalis dengan tempat duduk empat sudut, berbentuk memanjang dan ditempatkan mepet pada salah satu sudut ruangan sehingga dapat menghemat tempat pada ruang tamu. *Furniture* ini sangat diminati masyarakat karena memiliki desain kursi sudut yang khas dan terkenal di masyarakat luas dengan kualitasnya. Persaingan sangat ketat dalam membangkitkan minat konsumen dikalangan industri *furniture*, seperti yang terjadi beberapa tahun terakhir penjualannya menurun. Sadar akan kemunduran ini, partai pengusaha ingin meningkatkan pengembangan kualitas produk kursi sudut karena memenuhi keinginan para konsumen, mempertahankan pelanggan lama dan tarik lebih banyak pelanggan, jalan untuk mengembangkan kualitas produk adalah mengetahui atribut-atribut yang penting bagi pelanggan. persaingan terjadi karena kualitas menjadi salah satu faktornya indeks yang mengukur kepuasan pelanggan terhadap suatu produk.

Hasil riset yang dilakukan oleh peneliti bahwa tahun 2019 – 2023 menunjukkan bahwa masih terdapat pembeli yang merasa kurang puas dengan hasil produksi mebel dari Anam Jati Mebel. Karena sebagian produk ukirnya tidak sesuai dengan yang diinginkan karena beda pengukir beda hasilnya, selain adanya celah-celah kerusakan kayu dalam produk tersebut akibat kurang pengecekan saat akan dikirim dan harga yang ditawarkan juga belum sesuai dengan kualitasnya. Oleh sebab itu, setiap mengirim barang kepada pelanggan, ada saja barang yang cacat dan perlu diperbaiki kembali oleh pengrajin.

Tabel 1. 1
Omset Penjualan Kursi Sudut di Perusahaan Anam Jati Mebel
Tahun 2019-2023

Tahun	Omset Penjualan
2019	Rp 576.000.000
2020	Rp 236.800.000
2021	Rp 245.000.000
2022	Rp 293.600.000
2023	Rp 364.800.000

Sumber Data: Anam Jati Mebel, diolah 2023

Berdasarkan data tabel 1.1 menunjukkan terjadi *fluktuasi* dan cenderung mengalami penurunan pada omset penjualan. Penurunan yang paling signifikan terjadi di tahun 2020 dari capaian penjualan tahun sebelumnya, kejadian tersebut menunjukkan adanya faktor tertentu yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada produk tersebut di Perusahaan Anam Jati Mebel. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pihak Perusahaan Anam Jati Mebel salah satunya terkait menurunnya daya beli Masyarakat disebabkan oleh efek pandemi covid-19 yang melanda dunia, faktor berikutnya pada persaingan harga, dimana konsumen mempersaingkan harga yang ketat, terlebih sekarang ada penawaran yang

dilakukan melalui online, dimana konsumen dengan mudah membandingkan harga produk satu dengan produk yang lain.

Hasil wawancara dengan pelanggan yang sudah melakukan pembelian lebih dari 1 kali dalam 2 bulan dan menjadi pelanggan tetap, pelanggan menemukan kualitas produk menurun melalui beberapa produk yang dipesanya, ada yang mengalami kecacatan sehingga pelanggan harus menunggu untuk dilakukan service ulang dan pada bahan bakunya belum memenuhi standar yang diinginkan pelanggan. Sehingga pelanggan kurang loyal dengan hasil produknya. Terdapat dua penyebab seseorang melakukan pembelian ulang suatu produk yaitu pelanggan merasa puas dengan yang mereka lakukan, dan pelanggan merasa tidak puas, tetapi mereka menganggap biaya yang dikeluarkan untuk mencari, mengevaluasi dan mengadopsi produk dengan produk lain terlalu tinggi.

Berdasarkan *research gap* dan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tusa'adah (2019) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Menurut (Hidayatulloh et al., 2020) menyatakan bahwa desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian mebel pada Ud. Hartani Jaya Kota Pasuruan. Menurut (M. P. Dewi, 2020) menyatakan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berbeda dengan penelitian (Jazuli et al., 2023) menyatakan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Ika Wahyu Wijayanti dan Wahyono (2016) menyatakan bahwa persepsi harga dan nilai pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan

pelanggan. Maka dari penelitian ini penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KURSI SUDUT PADA PERUSAHAAN ANAM JATI MEBEL DESA RAU, KECAMATAN KEDUNG, KABUPATEN JEPARA”**.

1.2 Ruang Lingkup

Pembatasan dalam menghindari luasnya permasalahan, maka ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian berada di Perusahaan Anam Jati Mebel, lebih tepatnya di Desa Rau Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara.
2. Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen yaitu Loyalitas Pelanggan (Y).
3. Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen adalah Kualitas Produk (X1), Desain Produk (X2), Persepsi Harga (X3), dan Nilai Pelanggan (X4).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terdapat pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menurunnya omzet penjualan secara drastis pada tahun 2020.
2. Kualitas bahan baku belum memenuhi standar yang diharapkan konsumen.

3. Adanya persaingan harga yang ketat, terlebih sekarang ada penawaran yang dilakukan melalui online, konsumen dengan mudah membandingkan produk satu dengan produk lain.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kursi Sudut di Anam Jati Mebel Desa Rau Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara.
2. Bagaimana pengaruh desain produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kursi Sudut di Anam Jati Mebel Desa Rau Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara?
3. Bagaimana pengaruh Persepsi harga terhadap Loyalitas Pelanggan Kursi Sudut di Anam Jati Mebel Desa Rau Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara?
4. Bagaimana pengaruh Nilai pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kursi Sudut di Anam Jati Mebel Desa Rau Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara?
5. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk, Persepsi Harga, dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Sudut di Anam Jati Mebel Desa Rau Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan kursi sudut pada Anam Jati Mebel Desa Rau, Kecamatan Kedung, Kabupaten Jepara.

2. Menganalisis pengaruh desain produk terhadap Loyalitas Pelanggan kursi sudut pada Anam Jati Mebel Desa Rau, Kecamatan Kedung, Kabupaten Jepara.
3. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap Loyalitas Pelanggan kursi sudut pada Anam Jati Mebel Desa Rau, Kecamatan Kedung, Kabupaten Jepara.
4. Menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan kursi sudut pada Anam Jati Mebel Desa Rau, Kecamatan Kedung, Kabupaten Jepara.
5. Menganalisis pengaruh kualitas produk, desain produk, persepsi harga, dan nilai pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan kursi sudut pada Anam Jati Mebel Desa Rau, Kecamatan Kedung, Kabupaten Jepara.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat berbagai pihak yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini akan menjadi sarana bagi akademis untuk melatih diri dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh dengan kenyataan di lapangan dan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan berbagai analisis terutama yang berkaitan dengan Loyalitas Pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

a) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat dijadikan bahan dalam musyawarah perusahaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan. Secara khusus pengaruh kualitas produk, desain produk, persepsi harga, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan pembelian produk tersebut untuk meningkatkan penjualan dan membantu mengembangkan strategi anti persaingan.

b) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pihak lain dalam membantu menghadapi permasalahan yang sama khususnya bidang pemasaran dalam meningkatkan mutu produksi terhadap loyalitas pelanggan dalam pembelian suatu produk dan juga dapat dijadikan sebagai acuan salah satu sumber informasi bagi semua yang ingin mengadakan penelitian serupa.