

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada era bisnis yang semakin ketat seperti saat ini, semua perusahaan harus berkembang sangat kompetitif, setiap perusahaan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan produk dengan kualitas yang tinggi. Persyaratan perusahaan yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan untuk berhasil menuju kesuksesan dalam persaingan adalah berusaha membangun dan mempertahankan pelanggan. Untuk mencapai tujuan ini, setiap perusahaan berusaha menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa kepada pelanggan dengan kualitas yang unggul.

Pupuk merupakan satu-satunya kebutuhan sumber daya tani yang harus dijadikan sorotan. Pada dasarnya, pupuk merupakan kebutuhan primer yang dalam pertanian karena penggunaannya dapat diperhitungkan, tetapi karena iklimnya yang kurang menentu menjadikan pupuk sebagai kebutuhan yang harus diutamakan. Untuk ketersediaan pupuk, diperlukan kerja sama dengan perusahaan produsen guna memenuhi kebutuhan petani. Pupuk non subsidi adalah pupuk yang pengadaan dan penyalurannya di luar program pemerintah dan tidak disubsidi. Pupuk non subsidi penyalurannya bisa kemana saja tanpa adanya batasan tempat.

Loyalitas pelanggan sangat penting untuk kelangsungan hidup sebuah perusahaan bagaimanapun pelanggan selalu menggunakan produk dan jasa perusahaan dengan apapun yang terjadi. Kualitas produk merupakan faktor penentu dalam bagaimana konsumen akan bereaksi terhadap suatu produk, sudah jelas bahwa kualitas produk terkait erat dengan seberapa baik kinerja suatu produk. Kualitas produk sangat penting karena membantu menciptakan produk berkualitas tinggi dan unggul yang akan mendorong konsumen untuk membeli produk tersebut. Kepuasan konsumen merupakan harapan pelanggan terhadap kualitas barang dari produk yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kepuasan konsumen karena sangat penting untuk menentukan loyalitas pelanggan. Kedua faktor ini tidak hanya dapat dipertimbangkan, tetapi juga harus dilakukan secara bersamaan. Ini berarti bahwa kualitas produk merupakan faktor penting bagi perusahaan dalam menentukan kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan.

Cahaya Tani Garum suatu bentuk usaha yang kegiatannya menjual barang tanpa melakukan pengolahan terlebih dahulu dengan tujuan memperoleh keuntungan. Cahaya Tani Garum merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang pertanian. Usaha ini menyediakan berbagai produk pupuk non subsidi, fungsida, herbisida, insektisida, benih dan alat tangki. Ada beberapa jenis pupuk non subsidi yaitu NPK, dan SP.

Kualitas produk pupuk NPK lebih berkualitas unggul sedangkan SP yang kurang berfungsi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hal ini berdampak pada penurunan loyalitas pelanggan.

Apabila kualitas produk yang dijual semakin unggul diharapkan penjualan produknya juga semakin meningkat. Banyaknya pengusaha pertanian yang menggunakan strategi pemasaran yang menarik minat calon pembeli, sehingga persaingan usaha di sector ini semakin ketat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas peneliti mengambil judul penelitian: Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pupuk NPK dan SP Pada Cahaya Tani Garum.

## **B. Permasalahan**

Cahaya Tani Garum berada di Dusun Slorok, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar menjual berbagai macam produk pupuk non subsidi, fungsida, herbisida, insektisida, benih dan alat tangki. Cahaya Tani Garum memiliki permasalahan yaitu kualitas produk pupuk NPK lebih unggul daripada pupuk SP yang kurang berfungsi karena pupuk yang dibeli akan langsung dijual langsung tanpa percobaan secara mandiri, dan dari segi harga lebih murah dibanding dengan perusahaan lain. NPK Yaramila merupakan pupuk yang berkualitas tinggi yang telah digunakan oleh para petani, dengan semua keunggulannya, pupuk ini dapat meningkatkan produksi dan hasil panen. Kandungan unsurnya merata dan seimbang pada setiap butiran homogen yang lebih mudah untuk digunakan. Kekurangannya harganya yang lebih mahal setengah kali lipat tetapi tersimpan kualitas yang unggul dan penggunaan nitrogen dan juga fosfor yang dilakukan secara berlebihan berpotensi merusak biji dari tanaman. SP

Floraphos adalah pupuk phosphate yang terbuat dari bahan alami dan mengandung unsur makro dan mikro yaitu inovasi baru untuk memenuhi kebutuhan tanaman akan unsur hara, keunggulan dari SP Floraphos yaitu digunakan untuk pemupukan tanaman lain sebagai sumber phosphate baik tanaman pangan, palawija, hortikultura dan perkebunan. Kekurangannya bentuk butiran berbeda dengan yang lain berupa kasar sehingga hancurnya lama dan pengaplikasiannya lambat. Dengan adanya permasalahan tersebut, dimana konsumen tidak puas terhadap kualitas pupuk SP yang telah dibeli. Hal tersebut menyebabkan konsumen yang rentan pada kualitas produk akan memikirkan ulang untuk melakukan pembelian ulang sehingga mengakibatkan terjadinya penurunan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dan kepuasan konsumen dapat menjadi tolak ukur terhadap produk yang dijual oleh perusahaan, serta loyalitas memiliki pengaruh pada kepuasan konsumen yang dapat berdampak terhadap kesuksesan Cahaya Tani Garum.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Cahaya Tani Garum?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Cahaya Tani Garum?

3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Cahaya Tani Garum?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas produk untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Cahaya Tani Garum?
2. Untuk menganalisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Cahaya Tani Garum?
3. Untuk menganalisis kualitas produk dan kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Cahaya Tani Garum?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Beberapa kegunaan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat: memberikan alternatif penggunaan pupuk non subsidi sebagai produk yang lebih unggul dan mudah didapatkan.
2. Bagi pengembangan iptek: diharapkan mampu menjual produk pupuk yang lebih berkualitas dan meningkatkan produktivitas.
3. Bagi peningkatan nilai ekonomi: dapat memenuhi kebutuhan para petani untuk mendapatkan hasil yang meningkat.
4. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar: penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber dan referensi untuk penelitian mahasiswa dengan topik yang sama.