

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha di era modern seperti sekarang sangatlah ketat, khususnya dalam bidang usaha pengadaan alat-alat kesehatan. Setiap perusahaan alat kesehatan berlomba-lomba untuk menghadirkan produk dengan kualitas terbaik, setiap perusahaan juga menawarkan harga yang bersaing dengan kompetitor usahanya sehingga situasi pasar begitu dinamis.

Sebagai perwujudan dari perlindungan hak dasar, negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas layanan kesehatan yang layak termasuk ketersediaan obat. Tanggung jawab yang diamanatkan oleh konstitusi tersebut dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Pada pasal 36 UU disebutkan bahwa pemerintah menjamin ketersediaan, pemerataan dan keterjangkauan perbekalan kesehatan. Ketersediaan perbekalan kesehatan ini dilakukan melalui kegiatan pengadaan alat kesehatan dan obat-obatan.

Apabila dilihat dari segi kebutuhan mengenai fasilitas alat kesehatan di Indonesia semakin meningkat. Institusi kesehatan terus membutuhkan peralatan dan perlengkapan kesehatan terkini untuk melengkapi kebutuhan terhadap alat-alat kesehatan, sehingga diperlukan pasokan alat kesehatan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan akan keberagaman peralatan kesehatan.

Penyediaan alat kesehatan di Indonesia menjadi salah satu bisnis yang diperhatikan karena dapat menjanjikan keuntungan yang besar bagi para pelakunya. Alat-alat kesehatan sangat dibutuhkan oleh rumah sakit, puskesmas

ataupun para penjual alat kesehatan dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah penjual alat kesehatan yang ada terus bertambah.

Melihat begitu luasnya pangsa pasar alat-alat kesehatan ini, maka perusahaan alat-alat kesehatan memerlukan distributor. Dalam menjalankan usahanya, distributor tidak terlepas dari peranan supplier sehingga diperlukan kerjasama yang baik antara distributor dengan supplier serta para pelanggannya.

Melihat banyaknya supplier alat-alat kesehatan di Surabaya yang terus bermunculan menyebabkan perusahaan harus berusaha untuk memimpin perusahaan mereka agar dapat mempertahankan pelanggan dengan baik di pasaran. Para pengusaha saat inipun berlomba-lomba untuk menjadi yang terdepan dalam bidangnya. Hal itu memacu parapelaku usaha khususnya di alatalat kesehatan untuk menetapkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya untuk menjaga kelangsungan perusahaan tersebut. Para supplier alat-alat kesehatan berkompetisi untuk mempertahankan setiap pelanggannya agar tidak mudah pindah ke perusahaan pesaing sejenis, maka dari itu perusahaan berlomba untuk dapat memuaskan pelayanan, kualitas produk, dan bersaing dari segi harga agar pelanggan tetap membeli produk di PT. Dian Nusantara Murni.

Tahun 1976, Wachid Hendriadi, lulusan dari Teknik Kimia, melihat adanya kesempatan untuk mengembangkan dan memperbaiki pasar laboratorium Research & Development di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang pendidikan dan penyelidikan tentang pasaran, dia memulai sebuah perusahaan, PT Dian

Nusantara Murni, yang memperdagangkan dan menjual bahan-bahan kimia dan perlengkapan laboratorium untuk memuaskan kebutuhan yang ada.

Perusahaan ini dimulai berdasarkan latar belakang pendiri dan ketertarikannya dalam memperbaiki dan mengembangkan pasar R & D di Indonesia.

PT. Dian Nusantara Murni telah mengalami perkembangan yang penting berkenaan dengan jumlah pelanggan, mitra bisnis, dan keanekaragaman produk dan pelayanan penjualan. Keahlian kami selama lebih dari 25 tahun telah menjadi aset yang besar untuk mempekerjakan satu tim terlatih yang akan memberikan solusi produk secara penuh pada para pelanggan.

PT. Dian Nusantara Murni tidak hanya berharap untuk mempertahankan bisnis dengan pelanggan dan agen yang ada, tapi juga untuk terus memperluas pasaran dan sumber-sumber tanpa mengabaikan fokus dalam industri yang kami jalankan.

PT. Dian Nusantara Murni, yang didirikan tahun 1976, bergerak dalam bisnis penyediaan bahan-bahan kimia secara umum dan perlengkapan laboratorium untuk pabrik dan R & D (Research & Development atau Penelitian & Pengembangan) di berbagai industri, antara lain: Makanan dan Minuman, Farmasi, Kosmetik, Kesehatan, Teknik Lingkungan, Perekat, Cat dan Pendidikan

PT. Dian Nusantara Murni menjalin hubungan kerjasama dengan supplier-supplier besar di seluruh dunia untuk terus menyediakan produk-produk original bermutu terbaik yang paling baru pada pelanggan-pelanggannya.

PT. Dian Nusantara Murni berkomitmen untuk setia mensuplai kebutuhan akan alat kesehatan dengan brand

image yang terpercaya agar para pelanggan dapat tetap menjalankan usaha mereka dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada dan melihat fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Brand Image Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Dian Nusantara Murni”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah brand image produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Dian Nusantara Murni?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Dian Nusantara Murni?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Dian Nusantara Murni?
4. Apakah brand image, originalitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Dian Nusantara Murni?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh brand image terhadap kepuasan pelanggan PT.Dian Nusantara Murni.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PT.Dian Nusantara Murni.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Dian Nusantara Murni.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan brand image, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Dian Nusantara Murni.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan terutama ilmu pemasaran dan bisnis serta pemahaman yang lebih tentang pengaruh brand image, originalitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan,

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran dalam usaha menjaga konsumen dengan loyalitas tinggi tetap setia terhadap PT. Dian Nusantara Murni.

1.4.2.2 Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Bahwa penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa secara melembaga merupakan salah satu bentuk kepedulian dan keikutsertaan perguruan tinggi untuk memajukan serta mendorong peningkatan daya saing perusahaan di masa yang akan datang.

1.4.2.3 Bagi Peneliti

Bahwa hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta berbagai permasalahan yang ada dalam dunia usaha, dan sebagai calon sarjana yang nantinya akan berkiprah di masyarakat mampu memberikan solusi dan cara pemecahan sesuai dengan bidangnya.

