

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri alat kesehatan mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan dalam beberapa tahun terakhir. Permintaan terhadap alat kesehatan terus meningkat, didorong oleh kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan kesehatan yang berkualitas (Kesehatan, 2024:20). Meskipun 70% alat kesehatan di Indonesia merupakan hasil impor, Mengutip data Kementerian Perindustrian, impor alat kesehatan pada periode Januari-Juni 2024 mencapai 456,90 juta dollar AS. Namun jumlah perusahaan alat kesehatan dalam negeri mengalami pertumbuhan signifikan, dari 150 perusahaan pada awal pandemi *covid-19* menjadi 1.199 perusahaan pada tahun 2024 (Industri Kesehatan, 2024:1).

Syringe merupakan alat penting dalam prosedur medis yang banyak digunakan di rumah sakit, klinik, dan laboratorium. Seiring berkembangnya industri alat kesehatan, permintaan terhadap produk ini terus meningkat. Namun, perbedaan persepsi antara harga dan kualitas sering kali terjadi, sehingga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, baik distributor maupun institusi.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor krusial dalam keberlangsungan PT Sri Tita Medika sebagai penyedia alat kesehatan. Menurut (Maulidiah et al., 2023:731), kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut (Maulidiah et al., 2023:731), kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Salah satu aspek penting yang dipertimbangkan pelanggan dalam memilih *syringe* adalah harga. Menurut (Ismi & Maryono, 2024) Harga adalah salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Umumnya pelanggan lebih memilih produk dengan harga yang terjangkau, terutama ketika

pembelian dilakukan dalam jumlah besar. Harga yang terlalu tinggi cenderung menurunkan minat beli, sedangkan harga yang terlalu rendah dapat memicu keraguan terhadap kualitas produk.

Selain harga, kualitas produk juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut (Purnamawati et al., 2021:174), kualitas produk adalah kualitas yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Dalam dunia medis, kualitas *syringe* berhubungan langsung dengan aspek keamanan dan kenyamanan saat digunakan. Jika kualitasnya buruk, hal ini tidak hanya dapat menghambat prosedur medis, tetapi juga menimbulkan risiko bagi pasien. Oleh karena itu pelanggan cenderung lebih berhati-hati dan selektif dalam memilih *syringe* dengan standar kualitas tertentu, meskipun harus membayar harga yang lebih tinggi.

PT Sri Tita Medika merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur alat kesehatan yang berlokasi di Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi. Memproduksi berbagai alat kesehatan seperti *Syringe* yang memiliki empat ukuran yang berbeda, masker medis, steek swab serta menyediakan jasa sterilisasi, sebagai salah satu perusahaan yang memproduksi alat kesehatan PT Sri Tita Medika menghadapi persaingan dengan perusahaan sejenis dalam memasarkan produk pada konsumen. Untuk menghadapi persaingan tersebut PT Sri Tita Medika menerapkan strategi harga yang kompetitif guna menarik pasar.

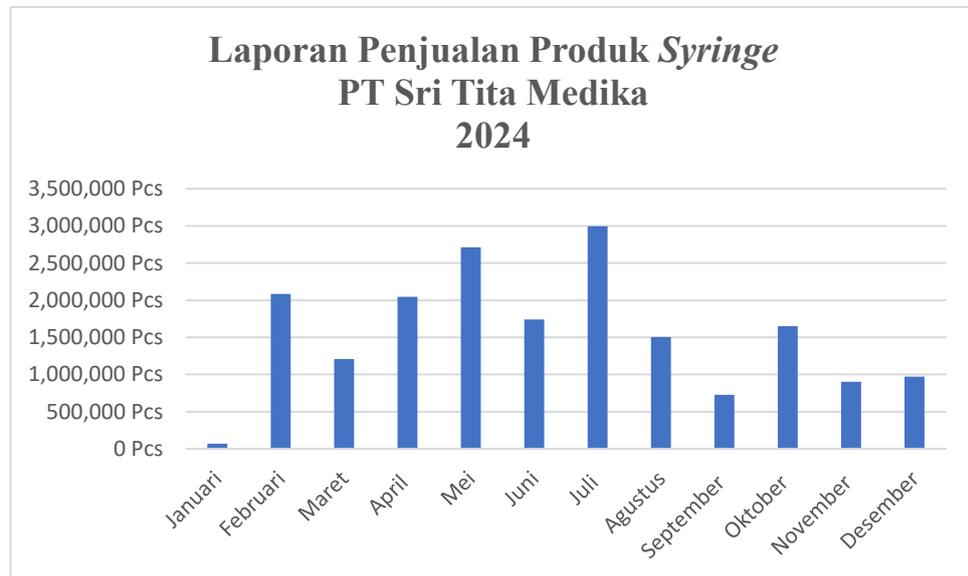
Berikut adalah daftar harga produk *syringe* yang di produksi PT Sri Tita Medika:

Tabel 1. 1 Datar Harga Produk di PT Sri Tita Medika

PRODUK SYRINGE PT SRI TITA MEDIKA		
No	Item's Model / Type	Price
1	Disposable Syringe 1ml	Rp. 1.160
2	Disposable Syringe 3ml	Rp. 1.180
3	Disposable Syringe 5ml	Rp. 1.279
4	Disposable Syringe 10ml	Rp. 1.930

Sumber : *Ecatalogue* PT Sri Tita Medika 2025

Gambar 1. 1 Laporan Penjualan PT Sri Tita Medika 2024



Sumber Data diolah: PT Sri Tita Medika

Selain strategi harga, penjualan produk *syringe* juga menjadi indikator penting dalam menilai performa PT Sri Tita Medika. Berdasarkan laporan penjualan tahun 2024, terlihat adanya fluktuasi jumlah penjualan setiap bulan. Peningkatan penjualan yang signifikan terjadi pada bulan Mei dan Juli, sedangkan penurunan terlihat pada bulan Januari dan September. Data ini menunjukkan adanya faktor-faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi permintaan pasar terhadap produk *syringe*, sehingga perlu adanya strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menjaga kestabilan penjualan. Fluktuasi penjualan ini juga dapat menjadi indikasi adanya masalah pada tingkat kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas produk atau layanan yang diterima, mereka cenderung mengurangi pembelian atau berpindah ke penyedia lain. Oleh karena itu, data penjualan ini perlu ditinjau lebih dalam untuk melihat keterkaitannya dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Memahami pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menjadi aspek yang sangat penting bagi PT Sri Tita Medika. Pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor ini akan membantu perusahaan dalam

merumuskan strategi pemasaran yang efektif, sehingga dapat meningkatkan penjualan sekaligus memperkuat daya saing pasar.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk *Syringe* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sri Tita Medika”** Melalui penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat menentukan kebijakan yang optimal dalam penetapan harga dan pengelolaan kualitas produk guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi fluktuasi penjualan syringe di PT Sri Tita Medika.
2. Adanya persaingan dari perusahaan sejenis lain, termasuk harga, dan kualitas produk.
3. Apakah kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Harga dan Kualitas Produk.

1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan menghasilkan analisis yang mendalam, maka batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Produk: Penelitian ini hanya berfokus pada produk *syringe* yang diproduksi dan didistribusikan oleh PT Sri Tita Medika. Produk alat kesehatan lain yang dipasarkan oleh perusahaan tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
2. Variabel: Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terbatas pada Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Faktor-faktor lain seperti promosi distribusi, merek, dan pelayanan tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
3. Periode Waktu: Data penjualan dan analisis dalam penelitian ini akan dibatasi pada periode Januari hingga Desember 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sri Tita Medika
2. Apakah secara parsial kualitas produk *syringe* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sri Tita Medika
3. Apakah simultan harga dan kualitas produk *syringe* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sri Tita Medika

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud memberikan pemahaman yang mendalam kepada perusahaan mengenai bagaimana kedua faktor utama tersebut (harga dan kualitas produk *syringe*) mempengaruhi Kepuasan pelanggan di PT Sri Tita Medika.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis secara parsial harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis secara parsial kualitas produk *syringe* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh harga dan kualitas produk *syringe* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup batasan masalah, rumusan masalah, maksud penelitian, tujuan penelitian, dan penelitian itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang desain dan jenis penelitian, objek, jadwal dan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, operasional variabel, metode pengumpulan data, metode pengolahan / analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang gambar objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V USULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara harfiah sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.