

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya pada hakikatnya terus ingin menjaga kesehatan, terutama pada masa sekarang ini, banyak sekali kasus tentang penyakit atau virus baru yang banyak mengganggu kesehatan, salah satunya virus corona yang sedang menyerang masyarakat dunia termasuk Indonesia. Dimana hampir mencapai 4 juta jiwa lebih terpapar virus tersebut menurut data Kementerian Kesehatan RI. Sehingga banyak masyarakat yang panik terhadap banyaknya kasus positif di Indonesia. Pada kasus ini masyarakat dihimbau untuk selalu menjaga kesehatannya serta selalu tingkatkan imunnya tubuh supaya terhindar dari virus tersebut.

Ada berbagai cara untuk menjaga atau meningkatkan imun tubuh masyarakat yaitu menjaga pola makan, berjemur pada pagi hari, dan meminum obat atau vitamin yang dapat membantu meningkatkan imun tubuh agar terhindar dari virus tersebut. Pada saat ini sangat banyak perusahaan yang mengeluarkan produk atau obat untuk menjaga kesehatan dan meningkatkan imun, sehingga semakin banyak persaingan pasar terhadap produk kesehatan tersebut untuk menarik konsumen untuk mengonsumsinya. Salah satunya PT Natural Nusantara (NASA) yang berdirinya sejak Oktober 2002 di Yogyakarta yang termasuk perusahaan asli Indonesia karyanya anak bangsa dan berada di bidang pendistribusian produk Agrokomples yang basisnya kesehatan, organik, perawatan tubuh dan rumah yang basisnya alamiah dengan penguasaan teknologi yang membuat daya tarik dan kepuasan tersendiri bagi konsumen sehingga banyaknya distributor NASA itu sendiri diseluruh Indonesia.

Kepuasannya konsumen termasuk syaratnya perusahaan jika ingin bertahan dan juga termasuk hal terpenting untuk perusahaan. Dikarenakan dengan bisa mempertahankan kepuasannya konsumen maka akan menciptakan baiknya pencitraan bagi perusahaan itu sendiri, yang mana juga didukung dengan baiknya hubungan diantara perusahaan dengan konsumen. Ketidakpuasannya konsumen pada jasa maupun barang yang dikonsumsinya, maka akan membuat konsumen pindah ke perusahaan lainnya yang bisaenuhi harapannya. Anggel, Riger dan Miniard menyebutkan jika kepuasan merupakan evaluasinya konsumsen guna pemilihan berbagai alternatif dalam rangka pemenuhan impian.¹

Kepuasannya seorang muslim dalam ilmu ekonomi Islam biasa dikenal dengan *Qona'ah*. *Qona'ah* termasuk cerminannya kepuasan seseorang baik secara lahiriyah ataupun batiniahnya. *Qona'ah* memiliki keterkaitan dengan iman yang akan menciptakan rasa bersyukur. Kepuasan dalam Islam wajib memberikan pertimbangan kepada berbagai hal berikut: Barang ataupun jasa yang di konsumsi wajib halal, dikonsumsinya tidak boleh berlebihan dan tidak terkandung riba didalamnya.²

Suatu perusahaan untuk mendapat kepuasan dari konsumen salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kualitas suatu produk. Menurut Feigenbhun, sebenarnya kepuasannya konsumen yang memakai produk ada pada kualitasnya produk. Produk dianggap memiliki kualitas apabila kepuasannya pemakai produk terhadap produk memiliki keterkaitan.³

PT Nasa sendiri sudah mempunyai banyak Stokist dan distributor diseluruh Indonesia. Stokist sendiri pada PT Nasa merupakan pusatnya informasi dan distribusinya

¹ Nasuttion, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta : Galalia Indonesia, 2015), 48.

² Fitria Salaika Salmah, *Pengaruh kualitas jasa perspektif islam terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya* (Jestt, Vol. 2 No. 4 April 2005), 327.

³ Nur Nasuttion, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 2.

barang bagi para Distributor Nasa, sedangkan Distributor sendiri merupakan ujung tombaknya perusahaan dalam memasarkan produknya ke konsumen. Di Provinsi Lampung sendiri ada beberapa Stokist Salah satu nya berada di Kabupaten Pringsewu yaitu Stokist BE. 3304 Pringsewu, di Stokist BE.3304 sendiri juga ada banyak distributor yang menjual dan menyetok hampir semua produk Nasa dari Kesehatan, Kecantikan, Rumah tangga, Pertanian dan Peternakan untuk dipasarkan ke konsumen langsung. Dari banyaknya distributor di Stokist BE.3304 peneliti mengambil 3 distributor dengan konsumen terbanyak dari distributor yang lain.

Tabel 1.1
Data jumlah konsumen pada Distributor di Stokist BE.3304 Kab Pringsewu Lampung

No	Nama Distributor	Lokasi	Tahun	Jumlah Konsumen
1.	Distributor Arlin	Sukoyoso	2021	425
2.	Distributor Hieda	Pandansari	2021	385
3.	Distributor Ella	Sukoharjo	2021	300
Jumlah				1110

Sumber : Hasil Observasi pada tanggal 5 Juni 2022

Pada tabel diatas dari 3 distributor pada stokist BE.3304 Distributor Arlin yang mempunyai konsumen paling banyak dari distributor yang lain yaitu 425, terhitung 1 tahun dari tahun 2021 bulan Mei sampai tahun 2022 bulan dari jumlah tersebut merupakan keseluruhan konsumen dari semua produk Nasa yang dijual oleh Distributor Arlin yaitu Produk kesehatan, kecantikan, rumah tangga, pertanian, dan peternakan.

Tabel 1.2
Data jumlah Konsumen pembelian produk Nasa pada Distributor Arlin Di Stokist BE.3304 Kab. Pringsewu Lampung

No	Produk	Jumlah Konsumen
1.	Kesehatan	145
2.	Kecantikan	140
3.	Rumah Tangga	42
4.	Pertanian	54
5.	Peternakan	44
Total		425

Sumber : Hasil Observasi pada tanggal 5 Juni 2022

Berdasarkan data diatas bisa kita diketahui jika produknya kesehatan lah yang banyak dibeli dari pada produk lainnya yaitu 145 orang. Sesuai kebutuhan masyarakat pada umumnya dimana kesehatan lah sangat penting pada semua umur dan semua kalangan dapat mengkonsumsinya dan menggunakannya, jadi itulah salah satu faktor mengapa produk kesehatan banyak peminat untuk mengkonsumsinya. Ada beberapa produk kesehatan Nasa yang mempunyai salah satu fungsi untuk menjaga imunitas tubuh yang dijual belikan oleh distributor Arlin yang sering dibeli oleh konsumennya.

Tabel 1.3
Beberapa jenis produk kesehatan yang sering dibeli konsumen Distributor Arlin Di Stokist BE. 3304 Kab. Pringsewu Lampung

No	Produk	Jumlah
1.	NSTM (Nasa Super Trace Mineral)	95
2.	Sunpro Propolis	25
3.	Suplemen Kesehatan Nasamix-c	9
4.	Agaric Herbal Drink	6
5.	Vitanosteen Nasa	10

No	Produk	Jumlah
Total		145

Sumber : Hasil pengumpulan data pada tanggal 5 Juni 2022

Berdasarkan dari data responden diatas produk NSTM menunjukkan kategori produk kesehatan teratas yang banyak peminatnya dari pada produk kesehatan yang lainnya. Dari jumlah keseluruhan sebagian lebih konsumen lebih memilih NSTM dari produk lainya yang memiliki banyak keunggulan yaitu dibuat dari bahan herbal yang aman dikonsumsi oleh seluruh konsumennya tanpa adanya efek dan NSTM sendiri mengandung banyak kandungan yang dapat membantu kesehatan dalam tubuh yaitu meningkatkan daya tahan tubuh, membersihkan racun atau toxin melalui urin dan kotoran, memperbaiki metabolisme tubuh dan masih banyak lainnya sehingga banyak diminati oleh konsumen.

Berdasarkan survei yang dilakukan konsumen distributor Arlin di Stokist Be.3304 Pringsewu memiliki tingkat kepuasan sebagai berikut:

Tabel 1.4
Data Frekuensi Pembelian Produk NSTM Nasa Pada Distributor Arlin Di Stokist BE. 3304 Kab. Pringsewu Lampung

Frekuensi pembelian Produk NSTM	Jumlah Konsumen
1 kali	17
>1 kali	78
Total	95

Sumber : Hasil Observasi pada tanggal 5 Juni 2022

Berdasarkan tabel 1.4 diatas diketahui jika total konsumen yang melakukan pembelian NSTM lebih dari 1 kali sebanyak 78 konsumen. Artinya, 78 konsumen NASA pada distributor Arlin di Stokist BE.3304 memiliki kepuasan terhadap Produk kesehatan

NSTM, karena syaratnya seseorang merasakan kepuasan apabila telah melaksanakan pembelian barang atau produk minimal 2 kali.

Beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasannya konsumen diantaranya ada 5 faktor yakni kualitas *service, price, product quality, emotion* dan *facility*.

Berikut merupakan hasil observasi yang sudah dilaksanakan peneliti.

Tabel 1.5
Indikator kepuasan konsumen

No	Faktor - faktor kepuasan konsumen	Jumlah
1.	Harga	6
2.	Pelayanan	10
3.	Emosi	0
4.	Kualitas Produk	62
5.	Biaya dan Kemudahan	0
Total		78

Sumber : Hasil Observasi pada tanggal 5 Juni 2022

Dari hasil diatas dapat di simpulkan bahwa sebanyak 62 konsumen memilih kepuasan produk terhadap produk NSTM. Dimana hasil dari tabel diatas membuktikan bahwa kualitas dari NSTM Nasa sendiri sudah baik. Kualitas produk sendiri itu sangat berpengaruh apabila kita mengonsumsi produk tersebut terlebih lagi untuk kesehatan tubuh, karena dari sebuah produk kualitas produklah yang membuat konsumen membeli atau mengonsumsi ulang produk tersebut dan kualitas produk dan pada produk kesehatan

sangatlah penting untuk manusia terutama ketika masa saat ini yang diharuskan menjaga imun tubuh.

Kepuasannya konsumen pada intinya diartikan sebagai keadaan dimana *wish* atau harapan, dan kebutuhan konsumen bisa dipenuhi dengan perantara produk yang dipakai.⁴ Kualitasnya produk akan terus jadi perbandingan pertama seorang konsumen atau pemakai akan kembali membeli lagi produk yang sama. Jadi, NSTM memberikan kualitas yang sangat baik dampaknya bagi kebutuhan kesehatan masyarakat jadi konsumen merasakan kepuasan lebih terhadap produk kesehatan. Melihat dari permasalahan tersebut, maka peneliti merumuskan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk NSTM Nasa terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Distributor Arlin di Stokist BE. 3304 Kab. Pringsewu Lampung) ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ada beberapa pertanyaan yang akan dijelaskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas produk NSTM Nasa ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen NSTM Nasa pada Distributor Arlin di Stokist BE.3304 Pringsewu ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen NSTM Nasa pada Distributor Arlin di Stokist BE.3304 Pringsewu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ada beberapa tujuannya penelitian ini yakni:

⁴ Vincen Gasper, *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis* (Jakarta: Gramedia, 1997) 116

1. Untuk Mengetahui tingkat kualitas produk *NSTM Nasa* pada distributor Arlin di Stokist Nasa Be.3304 Pringsewu.
2. Untuk Mengetahui tingkat kepuasan konsumen *NSTM Nasa* pada distributor Arlin di Stokist Nasa Be.3304 Pringsewu.
3. Untuk Mengetahui adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *NSTM Nasa* pada distributor Arlin di Stokist Nasa Be.3304 Pringsewu.

D. Manfaat Penelitian

1. Penulis

Harapannya penelitian ini bisa memberi tambahan wawasan pengetahuan peneliti serta digunakan sebagai tempat guna membagi wawasan dan ilmu pada pembaca.

2. Perusahaan

Harapannya penelitian ini bisa memberikan pengetahuan kepada perusahaan serta memberikan tambahan referesni dalam penelitian, utamanya mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasannya konsumen produk NSTM.

3. Akademik

Harapannya penelitian ini bisa menambah sumber informasi dalam penelitian dan dapat dijadikan referensinya perpustakaan IAIN Kediri utamanya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

E. Telaah Pustaka

1. Kartika N. R., *Pengaruh Product Quality Dan Service terhadap Consumer Satisfaction di Kedai Bangsawan Klaten*, Diketahui hasil penelitiannya yakni: (1) kualitas produknya Kedai Bangsawan Klaten dalam kategori baik (2) kualitas pelayanannya Kedai Bangsawan Klaten dalam kategori baik (3) kualitas produknya mempunyai signifikannya

pengaruh (32.10%) terhadap kepuasannya konsumen di Kedai Bangsawan Klaten .(4) Kualitasnya Pelayanan mempunyai signifikannya pengaruh (32.70%) terhadap kepuasan konsumennya Kedai Bangsawan Klaten.(5) kualitasnya produk dan pelayanannya secara bersamaan mempunyai signifikannya pengaruh (64.80%) terhadap kepuasannya konsumen Kedai Bangsawan Klaten⁵. Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian penulis adalah variabel X (kualitas produk) dan variabel Y(kepuasan konsumen) pada penelitian penulis, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda sedangkan peneliti sekarang menggunakan analisis regresi linier sederhana.

2. Skripsi “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Diapers *Mamy Poko Pants X-Tra* Kering (Studi pada Keluarga *Bloom Treatment* Kota Kediri)” oleh Siti Riztanti (2022) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh 62,2% terhadap keputusan pembelian, sisanya 37,8% dipengaruhi faktor lain di luar kualitas produk.⁶ Persamaan dengan penelitian penulis yaitu variabel X (kualitas produk) dengan rancangan penelitian kuantitatif. Perbedaannya penelitian ini menggunakan variabel Y (keputusan pembelian) dan objek penelitian studi pada keluarga *Bloom Treatment* Kota Kediri.
3. Umu Saga Ana Kaka Mahemba berjudul, *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap minat beli ulang konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi (Studi pada Mahasiswa Pengguna Smartphone Xiami di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)*. Teknis pengambilan sampel pada penelitian memakai *purposive sampling*.

⁵ Kartika Nur Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedaibangsawan Klaten*, (Yogyakarta: 2017) , 82

⁶ Siti Riztanti, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Diapers Mamy Poko Pants X-Tra Kering (Studi pada Keluarga Bloom Treatment Kota Kediri)”. *Skripsi*. (Kediri: IAIN Kediri, 2022), 81.

Data didapatkan dengan memberi angket pada 134 responden. Teknik menganalisis datanya menampilkan jika harga memiliki positifnya pengaruh terhadap kepuasannya konsumen, kualitasnya produk mempunyai positifnya pengaruh terhadap kepuasannya konsumen, harga tak mempunyai positifnya pengaruh terhadap minat beli ulangnya konsumen, kualitasnya produk memiliki positifnya pengaruh terhadap minat beli ulangnya konsumen, kepuasannya konsumen memiliki positifnya pengaruh terhadap minat beli ulangnya konsumen.⁷ persamaan pada penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada variabel X yaitu kualitas produk. Sedangkan perbedaannya pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda sedangkan peneliti sekarang menggunakan analisis regresi linier sederhana.

4. Skripsi “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Rodamas Makmur Motor Batam” oleh Jeni Lezi Emrila (2021) menunjukkan variabel X_1 (kualitas produk), X_2 (kualitas pelayanan) berpengaruh parsial, simultan, signifikan pada variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 55,6% dan sisanya 44,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.⁸ Persamaan dengan penelitian penulis yaitu variabel X (kualitas produk), variabel Y (kepuasan konsumen), pendekatan kuantitatif. Perbedaannya objek penelitian pada konsumen di PT Rodamas Makmur Motor Batam, variabel X_2 (kualitas pelayanan), dan jenis penelitian *causal* komperatif.
5. E. P. Nugroho, *Pengaruh Harga dan Product Quality terhadap Consumer Satisfaction Notebook Acer (Studi Kasus Mahasiswa UNNES Fakultas Ekonomi)*, Hasil penelitian didapatkan persamaan regresi linier berganda $Y = 6.983 + 0.283 X_1 + 0.334 X_2$. Hasil

⁷ Mahemba Umbu Saga Ana Kaka , *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap minat beli ulang konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi (Studi pada Mahasiswa Pengguna Smartphone Xiaomi di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)* (Yogyakarta, 2019).

⁸ Jeni Lezi Emrila, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Rodamas Makmur Motor Batam”. *Skripsi*. (Batam: Universitas Putera Batam, 2021), 64.

hipotesisnya secara simultan (Uji F) didapat F hitung sebanyak 73.087 dengan tingkatan signifikan 0,000. Dikarenakan probabilitasnya jauh lebih kecil dari 0,05 maka Hipotesisnya diterima. Namun dari hasil uji hipotesisnya secara parsial (Uji t) didapatkan t hitung untuk variabel harga sebesar 3,913 dan t hitung variabel kualitasnya produk sebesar 5,741, dimana probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 maka hipotesisnya diterima. Koefisien determinasi (Adjusted R²) sebanyak 0,593, hal ini bermakna 59,3 % kepuasannya konsumen mahasiswa fakultas Ekonomi Unnes yang memakai notebook Acer terpengaruhi oleh harga dan kualitasnya produk, tetapi sisanya 40,7 % merupakan pengaruh dari variabel di luar dari riset ini. Kesimpulannya riset ini yaitu ada pengaruh mengenai kualitasnya produk dengan harga kepada kepuasannya konsumen mahasiswa Fakultas Ekonomi Unnes *user* notebook merek acer. Peningkatan kualitasnya produk akan memiliki dampak kepada keyakinannya konsumen terhadap merk acer, akan memiliki akibat pada ketertarikannya konsumen untuk belanja notebook merek acer.⁹

Persamaannya penelitian tersebut dengan penelitian ini yakni penelitiannya mengenai kepuasannya konsumen dengan memakai metode kuantitatif dan memakai variabel x kualitas produk. Perbedaannya yakni penelitian ini hanya cukup dengan satu variabel X yaitu kualitasnya produk serta objeknya penelitian yakni konsumen NSTM Stokist Nasa BE.3304 Pringsewu.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yaitu sementara jawaban dari suatu masalah yang akan dilakukan penelitian, kemudian pembuktiannya melalui empirisnya kebenaran yang

⁹Eriyanto Prasetyo Nugraha, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer (Studi Kasus Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi)* (Semarang, 2011),76.,

nyata.¹⁰ Dalam penelitian ini yang akan diuji ada tidaknya hubungan diantara variabel bebas kualitasnya produk terhadap variabel terikat kepuasan konsumen NSTM Nasa.

Hipotesis penelitiannya penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Hipotesis Alternatif (Ha) ialah jawaban sementara jika sebuah fakta yang ada dalam sebuah keadaan bisa diduga akan memunculkan akibat khusus.

Adapun Hipotesis (Ha) ialah “adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen NSTM Nasa ”

2. Hipotesis Nol (Ho) ialah hipotesis yang tidak ada pengaruh diantara variabel X dan Y.

Adapun Hipotesis (Ho) ialah “tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen NSTM Nasa”.

¹⁰ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Teknik Penulissannya*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 95