**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini produsen berlomba-lomba menguasai pasar dengan memproduksi produk yang menyehatkan. Wafer Tango menjadi salah satu produk yang memperoleh perhatian konsumen karena wafer menjadi salah satu pelengkap makanan sekaligus nutrisi penting untuk tubuh. Wafer Tango juga adalah makanan ringan yang sangat digemari oleh kalangan remaja dan keluarga, wafer tango ini mengandung protein, lemak, karbohidrat, vitamin, dan kandungan kesehatan lainnya yang semuanya berfungsi sebagai antioksidan dan bermanfaat untuk menunjang [kesehatan](https://kumpulan.info/sehat.html%22%20%5Co%20%22kesehatan) tubuh. (Sumber: *Tempo.co* (2017), diakses 20 Juni 2018).

 Wafer Tango menjadi salah satu produk yang memperoleh perhatian konsumen karena Wafer Tango menjadi salah satu pelengkap makanan sekaligus nutrisi penting untuk tubuh. Masyarakat sangat gemar dengan wafer tango sehingga buat mereka dengan semakin meningkatnya akan kebutuhan bukan saja sebagai makanan cemilan bahkan sudah menjadi kebutuhan sesuai dengan peningkatannya. Semakin meningkatnya pertumbuhan masyarakat makin pesat perkembangan rasa sesuai inovasi yang dikembangkan oleh produk wafer tango. Charles Klamodarso, Managing Director Wafer Division OT Group mengatakan untuk produk Tango pihaknya menargetkan akan mampu meningkatkan penjualan di setiap tahun ini. Mengingat saat ini produk Tango masih menjadi *market leader* di domestik, namun target pertumbuhan tidak hanya dipasang untuk penjualan domestik saja, manajemen juga menargetkan peningkatan penjualan ekspor.

Perkembangan Wafer Tango dalam kemasan sekarang pun juga semakin bervariasi. Maka tidak mengherankan konsumsi Wafer Tango per kapita pun semakin meningkat. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri pengolahan makanan Water Tango di Indonesia adalah PT.Ultra Prima Abadi. *Wafer Tango* merupakan merek Wafer Tango yang sudah dikenal masyarakat luas yang di dirikan oleh PT.Ultra Prima Abadi pada tahun 1976. PT. Ultra Prima Abadi adalah sebuah perusahaan pertama dan terbesar di Indonesia yang menghasilkan produk-produk Wafer Tango, makanan dalam kemasan aseptik yang tahan lama dengan merek-merek terkenal seperti *Wafer Tango*, Merek *Wafer Tango* yang diproduksi oleh PT Ultra Prima Abadi, mulai dipasarkan pada tahun 1977 dengan pertumbuhan diatas 10% per tahun. (Sumber: *Sejarah dan Profil Singkat Ultra Prima Abadi*, diakses 27 April 2018).

Selama 50 tahun lebih yaitu dari tahun 1977 sampai dengan tahun 1990, yang pada saat itu PT. Ultra Prima Abadi menguasai pasar Wafer Tango tanpa pesaing, tetapi sejak tahun 90-an mulai muncul beberapa pesaing di industri Wafer Tango . Beberapa tahun ini dalam waktu yang hampir bersamaan mulai bermunculan perusahaan baru dalam industri Wafer Tango . Hal ini menyebabkan mulai goyahnya kekuasaan PT.Ultra Prima Abadi dalam pasar Wafer Tango. Para pesaing tersebut masuk ke dalam industri Wafer Tango membawa merek masing-masing antara lain: Nissin, Beng-beng, Selamat dan Khong Guan Dapat dilihat dari Tabel 1.1 Top Brand Awards untuk kategori wafer dari tahun 2013-2017.

**Tabel 1.1**

**Top Brand Awards Kategori Wafer**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Merk | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Tango | 62,1 % | 55,9% | 51,5 % | 65,4% | 68,3 % |
| Nissin | 8,4% | 10,2% | 11,0% | 10,8% | 11,0 % |
| Beng-beng | 6,4% | 9,2 % | 13,3 % | 9,1% | 2,1% |
| Selamat | 3,6% | 2,1% | 3,8% | 3,5% | 3.8% |
| Khong Guan | 5,2 % | 9,2 % | 5,2% | 2,4% | 2,2% |

 Sumber: topbrand-award.com

Saat ini banyak produk Wafer Tango dalam kemasan yang ditawarkan di pasar dengan bebagai merek, salah satunya *Wafer Tango*. Dalam memasarkan produknya, Wafer Tango selalu berusaha untuk menjaga kualitas produknya, sehingga *Wafer Tango* dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan, karena kualitas produk adalah satu sarana positioning utama pemasar yang dimana karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau di implikasikan. Saat ini konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayarkan karena produk yang berkualitas mampu menyesuaikan dengan harga yang di tentukan.

Selain itu Citra Merek juga merupakan hal penting karena salah satu faktor yang dapat membuat konsumen loyal terhadap suatu merek tertentu, karena Citra merek adalah persepsi dan preferensi konsumen mengenai merek, diukur dengan berbagai jenis asosiasi mereka yang terdapat dalam memori konsumen. Citra yang baik juga merupakan salah satu cara efektif dalam menjaring konsumen baru dan berhasil tidaknya suatu merek menarik minat konsumen untuk membeli produknya sangatlah tergantung kepada persepsi konsumen terhadap merek tersebut.

Memelihara kepuasan pelanggan dalam era bisnis pada masa sekarang merupakan tuntutan yang harus segera dilaksanakan karena kepuasan adalah sebuah komitmen yang kuat untuk membeli atau berlangganan kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa depan meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Maka dari itu perusahaan harus menciptakan suatu merek yang menarik dan mampu menggambarkan fungsi suatu produk yang sesuai dengan keinginan konsumen, agar konsumen memiliki persepsi yang baik tentang merek tersebut, yang nantinya para konsumen tersebut diharapkan mampu menjadi konsumen yang puas.

Fenomena persaingan ini menjadi sebuah kewajiban bagi para pelaku usaha wafer dalam kemasan untuk mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah merek, dengan cara memaksimalkan kinerja dari atribut-atribut produk mereka. Maka berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada produk Wafer Tango di Jakarta Utara ”.

**B. Identifikasi Masalah**

 Berdasarkan ilustrasi latar masalah diatas, maka beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasikan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk Wafer Tango?
2. Bagaimana citra merek Wafer Tango?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan bagi konsumen Wafer Tango?
4. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelangganWafer Tango?
5. Apakah citra merek mempengaruhi kepuasan pelanggan Wafer Tango?
6. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Wafer Tango?

**C. Batasan Masalah**

 Untuk lebih mengarahkan penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan yang akan dibahas pada:

1. Bagaimana kualitas produk Wafer Tango?
2. Bagaimana citra merek Wafer Tango?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan bagi konsumen Wafer Tango?
4. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggann Wafer Tango?
5. Apakah citra merek mempengaruhi kepuasan pelanggan Wafer Tango?

**D. Batasan Penelitian**

 Penelitian yang akan dilakukan peneliti memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek yang akan diteliti adalah Wafer Tango.
2. Konsumen yang akan diteliti adalah konsumen yang suka pada produk Wafer Tango.
3. Variabel yang akan diteliti adalah kualitas produk, citra merek, dan kepuasan pelanggan
4. Kapan Penelitian di lakukan dari bulan Oktober 2018 sampai dengan bulan Januari 2019

**E. Rumusan Masalah**

 Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :“Apakah kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Wafer Tango di Jakarta Utara ?”

**F. Tujuan Penelitian**

 Berdasarkan perumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas produk Wafer Tango.
2. Untuk mengetahui citra merek Wafer Tango.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Wafer Tango.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Wafer Tango
5. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan Wafer Tango.

**G. Manfaat Penelitian**

 Dengan diadakannya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi instansi-instansi yang bersangkutan sebagai berikut

1. Bagi Penulis

Digunakan sebagai tambahan pengetahuan, pengalaman, baik teori maupun praktek melalui proses penelitian serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini eiharapkan dapat memberikan dasar serta masukan bagi perusahaan sebagai informasi pemasaran dan pertimbangan untuk menyusun program-program pemsaran di masa yang akan datang, seperti:

1. Membantu perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Wafer Tango.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan sekaligus sebagai masukan bagi perusahaan untuk menganalisa apakah kualitas produk yang diberikan kepada konsumen sudah baik atau belum.
3. Memberikan informasi berdasarkan “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Wafer Tango”
4. Memberikan rekomendasi yang bersifat saran untuk meningkatkan kualitas produk dan citra merek sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan Wafer Tango.

3. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan maupun informasi yang mungkin bermanfaat bagi pihak lain.