

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air merupakan sumber kehidupan sehari-hari yang mutlak dibutuhkan oleh semua makhluk hidup tumbuhan, hewan, dan manusia. Bagi manusia salah satu fungsi air adalah untuk memenuhi kebutuhan minum guna mempertahankan kelangsungan hidup. Air minum yang dibutuhkan oleh manusia tentunya adalah air yang bersih dan bebas dari kuman, sehingga dapat memberikan manfaat bagi kesehatan.

Pentingnya air minum membuat masyarakat semakin sadar akan kebutuhan hal tersebut dimanapun mereka berada, baik pada saat mereka berada dirumah, diluar lingkungannya, maupun dalam perjalanan. Hal ini menjadi suatu peluang bagi para pengusaha untuk membuat perusahaan yang dapat mengolah dan mengemas air minum, mudah didapatkan dimana saja dan mudah dibawa. Untuk mewujudkan hal tersebut terciptalah Air Minum Dalam Kemasan (AMDK).

Kerja praktik adalah kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa pada perusahaan swasta/BUMN, institusi pendidikan, instansi pemerintah dan rumah sakit dengan harapan agar mahasiswa dapat mengetahui situasi dan kondisi dunia kerja yang terjadi di perusahaan serta mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari di bangku kuliah dengan mengaitkannya pada teknologi yang telah ada [1].

PT. Subur Sukses Sentosa merupakan salah satu perusahaan yang memberikan kesempatan pada mahasiswa FST UKMC untuk ikut terlibat dalam mengenal dunia kerja. Perusahaan ini bergerak di bidang produksi Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), yang bersih, berkualitas dan memenuhi syarat Standar Nasional Indonesia (SNI).

Marketing salah satu bagian terpenting dari perusahaan, karena bagian marketing memanfaatkan produk dari perusahaan untuk di pasarkan atau dijual agar mendapatkan laba yang sebesar-besarnya.

ualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap perilaku konsumen yaitu melalui kepuasan konsumen. Melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian barang dan jasa atau yang pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat mencapai sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Berdasarkan analisis permasalahan tersebut diatas penyusun mengambil judul **"Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Subur Sukses Sentosa"**

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari adanya kegiatan kerja praktik ini adalah sebagai berikut :

1. Mahasiswa mengetahui dunia kerja.
2. Mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari saat perkuliahan.
3. Mahasiswa dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada di Perusahaan tempat Kerja Praktik.

## **1.3 Manfaat**

Berdasarkan tujuan yang ada, manfaat dari kegiatan kerja praktik ini adalah sebagai berikut :

1. Mata kuliah kerja praktik dapat diselesaikan.
2. Mahasiswa dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia kerja.
3. Masalah di perusahaan tempat kerja praktik dapat diminimalisir.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan**

Kegiatan kerja praktik pada PT. Subur Sukses Sentosa dimulai dari tanggal 9 Oktober 2017 sampai 14 November 2017.