

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam memasuki dunia kerja, tidak hanya dituntut untuk lulus berbekal kecerdasan intelektual namun harus memiliki kemampuan dasar. Seperti kita ketahui selama menempuh pendidikan formal, mahasiswa hanya diberikan bekal ilmu teori. Kemampuan dasar yang dimaksud antara lain pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) dan untuk mendapatkan ketiga hal tersebut, tidak semuanya diberikan melalui pendidikan formal. Karena itu, mahasiswa perlu melakukan kerja praktik[1]. Melalui kerja praktik, mahasiswa dapat mengembangkan pengetahuan yang dimiliki mengenai dunia kerja tidak hanya melalui teori saja. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan teknologi dan informasi yang didapatkan saat perkuliahan dalam kerja praktik ini serta mahasiswa dapat membantu mengatasi permasalahan dalam menyelesaikan pekerjaan di perusahaan.

Salah satu perusahaan yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Musi Charitas untuk mengenal dunia kerja praktik adalah PT. Mega Mandala Perkasa. PT. Mega Mandala Perkasa berlokasi di Megastore Satta Computer, Jl. Srijaya Negara No. 222A Kel. Bukit Lama Kec. Ilir Barat I, Palembang 30139. PT. Mega Mandala Perkasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan perdagangan yang menjual peralatan komputer, laptop dan printer. Selain itu, PT. Mega Mandala Perkasa memberikan layanan jasa isi ulang *catridge – catridge* yang kosong serta jasa *service* kerusakan pada printer, CPU dan laptop. Perusahaan yang bergerak dibidang distribusi dan perdagangan harus berupaya memiliki hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan sehingga terciptanya loyalitas pelanggan yang dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Loyalitas konsumen adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek, toko atau pemasokan berdasarkan sifat yang positif dalam pembelian jangka panjang

[2]. Ada lima faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu: kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan mendapatkan produk [3]. Di PT. Mega Mandala Perkasa yang dilakukan divisi *service* untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dengan memberikan harga *service* yang relatif murah dan menjamin kualitas produk itu sendiri. akan tetapi Untuk bisa mengetahui pelanggan tersebut akan loyal dengan harga dan kualitas produk di perusahaan ini dengan melakukan sebuah analisis pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mega Mandala Perkasa.

Harga merupakan elemen pokok *marketing mix* yang penting karena harga mempunyai pengaruh langsung terhadap jumlah hasil penjualan yang dapat ditentukan perusahaan [4]. Harga adalah sejumlah nilai yang diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa [5]. Pada penelitian yang dilakukandiketahui bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan [6].

Selain dari harga, faktor lain yang dapat meraih loyalitas pelanggan adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan, dan atribut – atribut lainnya dari suatu produk [7]. Kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan kepuasan dan menjadikan konsumen yang loyal [8].

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil topik “**Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Mega Mandala Perkasa**” karena penulis ingin mengetahui apakah harga dan kualitas produk sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di PT. Mega Mandala Perkasa.

1.1 Tujuan

Tujuan dari adanya kegiatan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat mengetahui dunia kerja praktik
2. Mahasiswa dapat membantu mengatasi permasalahan di PT. Mega Mandala Perkasa

1.2 Manfaat

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

1. Mahasiswa menambah wawasan dan menerapkan ilmu dunia kerja.
2. Dapat dijadikan sebagai analisa dan meningkatkan penjualan perusahaan itu sendiri.

1.3 Waktu pelaksanaan

Pelaksanaan kerja praktik pada PT. Mega Mandala mulai dari bulan 04 April 2017 sampai bulan 02 Juni 2017 dengan waktu pelaksanaan pada pukul 13.00 s.d 17.00 WIB.