

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masyarakat dihadapkan kondisi yang sangat tidak menentu dikarenakan adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan keterbatasan aktivitas. Adanya pembatasan aktivitas ini yang membuat aktivitas ekonomi berjalan lambat, tak terkecuali dengan aktivitas ekonomi UMKM. Padahal UMKM menjadi peranan penting dalam perekonomian nasional untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs). UMKM dapat menjadi garda terdepan untuk pencapaian pilar ekonomi SDGs dengan penciptaan lapangan pekerjaan, penciptaan kondisi kerja yang layak, dan inovasi bisnis hingga adaptasi serta pencegahan dampak negatif ekonomi, sosial maupun lingkungan para operasi bisnis guna pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan/atau berkelanjutan.

UMKM mempunyai peran strategis dalam penopang pertumbuhan ekonomi nasional setelah terdampak pandemi COVID-19. Hal ini didukung dari data kontribusi UMKM terhadap PDB Indonesia yang mengalami peningkatan hingga 60%. Sektor UMKM juga menyerap tenaga kerja hingga 62 juta dan/atau berkisar 98% dari pelaku usaha nasional. Sehingga UMKM diharapkan bisa lebih beradaptasi dengan kondisi saat ini. Beberapa cara supaya UMKM bisa berkembang di masa sulit ini yakni dengan meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk yang di pasarkan.

Dengan meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk yang dipasarkan diharapkan dapat menjaga kepuasan konsumen dalam berbelanja.

Tulungagung menjadi salah satu kabupaten yang terdampak pandemi COVID-19. Dampaknya dirasakan masyarakat luas, tak terkecuali UMKM. Adanya pembatasan sosial membuat beberapa para pengusaha menutup tempat usaha. Namun beberapa ada yang memilih bertahan dengan menerapkan beberapa cara, yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan saat berbelanja dan menjaga maupun meningkatkan kualitas produk yang dipasarkan serta memberikan penawaran harga yang menarik ke pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi kepuasan pra konsumennya. Kualitas pelayanan tersebut berhubungan dengan keramahan pelayan, ketepatan waktu dalam melayani, dan lain-lain. Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang berkualitas mempunyai efek yang lebih kuat terhadap kepuasan konsumen. Meskipun pelayanan/jasa merupakan suatu hal yang tidak berwujud, tapi penalaran dan pengalaman seseorang dapat dijadikan alat pengukur kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bisa memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen, karena adanya interaksi antara pihak usaha perdagangan dengan konsumen. Definisi kualitas pelayanan yakni “usaha pemenuhan kebutuhan maupun keinginan konsumen serta kesesuaian proses pemberiannya dalam menciptakan keseimbangan dengan harapan pelanggan”.

Kualitas yaitu sebuah situasi dinamis yang berkaitan dengan manusia, lingkungan, jasa, produk maupun proses yang sesuai atau lebih tinggi dari

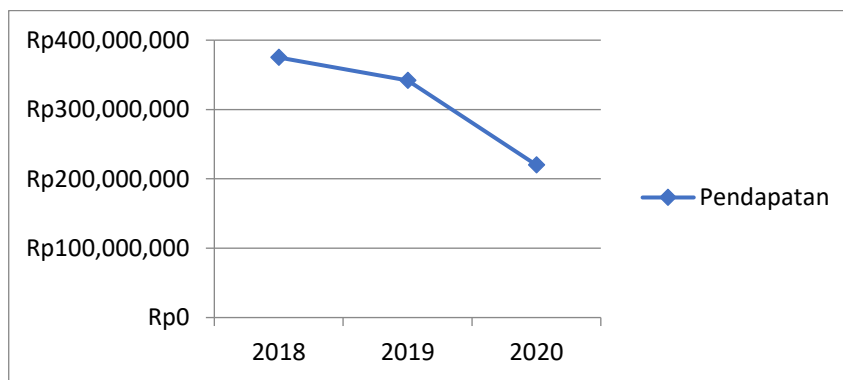
harapan. Kualitas memiliki tujuan yang sesuai dengan keunggulan teknis yang sesungguhnya dari suatu produk yang bisa diukur dan diverifikasi. Sebaliknya, Kesan kualitas sebagai penilaian konsumen berkenaan keunggulan produk secara keseluruhan ataupun superioritas. Kualitas produk yang dirasakan merupakan penilaian global mulai perkembangan kebaikan, mempunyai tanda berupa tingkat abstraksi tinggi dan berlandaskan suatu pengaturan konsumsi.

Harga menjadi salah satu hal yang penting dalam berniaga untuk menarik konsumen. harga dapat didefinisikan sebagai sejumlah uang dibutuhkan untuk memperoleh suatu barang ataupun jasa pelayanan tertentu. Harga menjadi salah satu faktor penting bagi konsumen untuk memutuskan pembelian barang/jasa tertentu. Dalam penentuan harga barang/jasa yang ditawarkan, biasanya para pengusaha melihat beberapa faktor yang salah satunya mempertimbangkan harga dengan kompetitor. Sehingga pengusaha dapat menentukan posisi harga yang tepat bagi produk yang ditawarkan

Toko Rajawali Motor merupakan salah satu UMKM di Tulungagung yang tidak lepas dari dampak dari pandemi. Pada awal masa pandemi, Toko Rajawali terkena dampak dengan menurunnya jumlah pendapatan dikarenakan menurunnya konsumen yang membeli ke toko. Namun pemilik toko tidak khawatir dengan hal demikian dikarenakan pemilik tetap menerapkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dijual serta penerapan promosi dan harga yang terjangkau. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan meliputi keramahtamahan yang diterapkan oleh pegawai kepada pembeli, memahami kebutuhan konsumen dan

pelayanan yang dilakukan dengan handal. Selain peningkatan kualitas layanan, Rajawali Motor juga menjaga kualitas produk yang dipasarkan. Kualitas produk yang tetap dijaga meliputi tampilan dari produk yang menarik, memiliki nilai estetik, dan produk-produk yang awet digunakan dalam waktu jangka lama. Penerapan harga yang ditetapkan memungkinkan akan mempengaruhi konsumen dikarenakan konsumen tertarik pada harga yang terjangkau dan harga bersaing dengan kompetitor.

Gambar 1.1
Pendapatan Rajawali Motor



Sumber : Laporan Keuangan Toko Rajawali yang Diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan pada latar belakang diatas, penelitian ini akan melakukan pengujian mengenai kualitas layanan yang diterapkan pada Rajawali Motor. Lebih lanjut, peneliti akan melakukan pengujian berkenaan dengan kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan dikarenakan untuk mengetahui seberapa pentingnya keempat variabel tersebut dalam mendukung keberlangsungan usaha Rajawali Motor.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor?
4. Apakah kualitas layanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini, yaitu untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor.
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor.
4. Pengaruh simultan kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Rajawali Motor.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, harapannya memberikan manfaat bagi beberapa pihak akademis dan/atau praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini harapannya bisa memberikan tambahan ilmu pengetahuan terkait dengan kepuasan konsumen tentang kualitas produk dan/atau kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan gambaran kepuasan konsumen dari segi kualitas produk dan kualitas layanan pada Toko Rajawali Motor.

2. Manfaat Praktis

Output dari penelitian ini harapannya bisa membagi beberapa manfaat bagi beberapa pihak, yakni:

a. Bagi Perguruan Tinggi

Output atas penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangsih pengetahuan dari penulis kepada perguruan tinggi untuk tambahan dalam keperpustakaan di bidang Manajemen Bisnis Syariah khususnya dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan bersifat karya ilmiah.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang kepuasan konsumen dalam berbelanja di Toko Rajawali Motor yang berkenaan dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang disediakan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut atau untuk penelitian yang sejenis.

E. Definisi Operasional

Agar terdapat persamaan persepsi dalam memaknai judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Rajawali Motor”, maka peneliti perlu menjelaskan definisi yang tercakup dalam judul tersebut, yakni sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi kepuasan para konsumennya. Kualitas pelayanan tersebut berhubungan dengan keramahan pelayan, ketepatan waktu dalam melayani, dan lain-lain. Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang berkualitas mempunyai efek yang lebih kuat terhadap kepuasan konsumen.² Meskipun pelayanan/jasa merupakan suatu hal yang tidak berwujud, tapi penalaran dan pengalaman seseorang dapat dijadikan alat pengukur kualitas pelayanan.

2. Kualitas Produk

Kualitas yaitu sebuah situasi dinamis yang berkaitan dengan manusia, lingkungan, jasa, produk maupun proses yang sesuai atau lebih tinggi dari harapan. Kualitas memiliki tujuan yang sesuai dengan

² Lupiyoadi Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 37.

keunggulan teknis yang sesungguhnya dari suatu produk yang bisa diukur dan diverifikasi. Sebaliknya, kesan kualitas sebagai penilaian konsumen berkenaan keunggulan produk secara keseluruhan ataupun superioritas. Kualitas produk yang dirasakan merupakan penilaian global mulai perkembangan kebaikan, mempunyai tanda berupa tingkat abstraksi tinggi dan berlandaskan suatu pengaturan konsumsi.

3. Harga

Harga dapat didefinisikan sebagai sejumlah uang di butuhkan untuk memperoleh suatu barang ataupun jasa pelayanan tertentu. Harga menjadi salah satu factor penting bagi konsumen untuk memutuskan pembelian barang/jasa tertentu. Dalam penentuan harga barang/jasa yang ditawarkan, biasanya para pengusaha melihat beberapa faktor yang salah satunya mempertimbangkan harga dengan kompetitor. Sehingga pengusaha dapat menentukan posisi harga yang tepat bagi produk yang ditawarkan.

Penetapan harga yang pantas bukan sekedar memilih angka berdasarkan naluri pribadi. Melainkan kebijakan penetapan harga yang pantas memerlukan informasi, fakta, dan analisis dengan pertimbangan yang mendalam. Ada beberapa faktor yang sebaiknya menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan harga, yakni: biaya produk/jasa, faktor pasar (*Supply and Demand*), volume penjualan, harga pesaing, keunggulan kompetitif produk, kondisi perekonomian, lokasi usaha, fluktuasi musiman, dan faktor psikologi

4. Kepuasan Konsumen

Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.³ Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.⁴

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini digolongkan menjadi tiga bagian yakni bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak. Bagian inti, terdapat enam bab yaitu bab pertama, dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan istilah, serta sistematika pembahasan.

³ Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2016), hal. 153.

⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hal. 301.

1. Bagian awal

Pada bagian awal berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, moto, halaman persembahan, prakata, halaman daftar isi, halaman tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar, lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Inti

Pada bagian inti terdapat 6 (enam) bab yaitu:

a. BAB I: Pendahuluan

Dalam bab ini akan dijelaskan gambaran singkat mengenai pembahasan dalam skripsi, yaitu:

- 1) Latar Belakang Masalah, berisi tentang penjelasan mengenai problematik persoalan yang akan diteliti dan alasan-alasan mengapa skripsi dibuat dengan judul tersebut. Serta belum pernah diteliti oleh peneliti terdahulu, sehingga menunjukkan keorisinilan persoalan yang akan diteliti.
- 2) Rumusan Masalah, berisi tentang rincian pernyataan-pernyataan tentang cakupan atau topik inti yang akan diungkap atau digali dalam penelitian ini. Rumusan masalah berupa pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan dicari dan dijawab dalam penelitian.

- 3) Tujuan Penelitian, yakni hasil dan/atau harapan yang ingin dicapai dalam penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah.
- 4) Keterbatasan Masalah, merupakan hal-hal yang membatasi sebuah penelitian agar lebih jelas dan lebih terarah.
- 5) Manfaat Penelitian, berisi tentang manfaat pentingnya penelitian, baik manfaat secara teoritis (berhubungan dengan pengembangan keilmuan) dan juga manfaat praktis (berhubungan dengan para pihak yang menggunakan hasil penelitian).
- 6) Sistematika Penulisan Skripsi, berisi tentang urutan-urutan yang sistematis terkait dengan pembahasan yang ada di dalam skripsi. Sistematika ini ditujukan untuk mempermudah dan memberikan alur kajian atau pembahasan yang harus dilakukan oleh peneliti.

b. BAB II: Landasan Teori

Dalam bab ini membahas mengenai Landasan Teori atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar dan teori yang dihasilkan dari penelitian terdahulu. Dalam landasan teori membahas mengenai teori variabel pertama yakni kualitas layanan, variabel kedua yakni kualitas produk dan variabel ketiga yaitu harga. Konsep pemikiran yaitu konsep yang akan dilakukan dalam penelitian, kajian penelitian terdahulu sebagai sumber adanya penelitian baru. Berkenaan bab kedua dengan

bab pertama yakni pada bab ini menjelaskan teori dan berbagai variabel yang tercantum dalam judul sehingga dapat menjadi acuan untuk bab selanjutnya.

c. **BAB III: Metode Penelitian**

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang dibagi menjadi beberapa yakni: (a) pendekatan dan/atau jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran peneliti, (d) data dan/atau sumber data penelitian (e) teknik pengumpulan data (f) teknis analisis data (g) pengecekan keabsahan temuan maupun (h) tahap-tahap penelitian.

- 1) Pendekatan dan jenis penelitian, menjelaskan tentang alasan mengapa penelitian model kualitatif digunakan dalam penelitian.
- 2) Lokasi penelitian, menjelaskan tentang identifikasi karakteristik, alasan memilih lokasi, bagaimana peneliti memasuki wilayah lokasi tersebut. Hendaknya lokasi diuraikan secara jelas, misalnya letak geografis, bangunan fisik, dan suasana setiap hari.
- 3) Kehadiran peneliti, menjelaskan tentang kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian kualitatif mutlak dilakukan atau diperlukan. Fungsi peneliti peneliti instrumen sekaligus pengumpul data.
- 4) Data dan sumber data penelitian, berisi mengenai asal muasal data diperoleh. Istilah pengambilan sampel dalam

penelitian harus dipakai dengan penuh kehati-hatian. dikarenakan tujuan pengambilan sampel yakni untuk memperoleh informasi sebanyak mungkin.

- 5) Teknik pengumpulan data, menerangkan berkenaan dengan teknik pengumpulan data yang dipergunakan, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.
- 6) Teknis analisis data, menguraikan mengenai pemrosesan pelacakan dan/atau pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan serta bahan lainnya supaya peneliti dapat menyajikan temuannya. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data.
- 7) Pengecekan keabsahan temuan yaitu berkenaan dengan uraian-uraian mengenai usaha peneliti guna perolehan keabsahan temuan. Supaya diperoleh data dan/atau interpretasi yang absah dari temuan penelitian. Agar memperoleh data dan interpretasi yang absah dari temuan penelitian, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan, observasi yang terdalam dan triangulasi.
- 8) Tahap-tahap penelitian, menggunakan proses waktu pelaksanaan penelitian, mulai dari penelitian pendahuluan, tahapan analisis data dan pelaporan dari hasil penelitian.

d. BAB IV: Hasil Penelitian

Dalam bab ini berkenaan dengan paparan dan/atau hasil data yang ditampilkan dalam sebuah pertanyaan ataupun pernyataan penelitian serta analisis data. Hasil data tersebut didapatkan dari pengamatan, wawancara, dan/atau deskripsi informasi lainnya. Sehingga penyajian data dalam bab ini diperoleh dari lapangan yang disusun dan diolah sedemikian rupa, yang meliputi komitmen, empati, timbal balik, kepercayaan dan kepuasan konsumen. peneliti juga akan memaparkan dan/atau analisis berkenaan hasil atas penelitian

e. BAB V: Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan data penelitian dan/atau analisis data. Dan berkenaan dengan latar belakang ataupun fokus penelitian serta adanya teori.

f. BAB VI: Penutup

Pada bab ini yakni bab penutup yang memaparkan mengenai kesimpulan penelitian dan/atau saran kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini yang diberlakukan didasarkan pada analisis data yang didapatkan.

3. Bagian akhir

Bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan/atau daftar riwayat hidup.