

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang ini dengan semakin berkembangnya zaman banyak orang yang terjun ke dunia bisnis. Tak jarang kita menjumpai pelaku bisnis disekitar kita, baik dari skala kecil, menengah maupun besar. Definisi tentang bisnis ada banyak. Pengertian dari bisnis sendiri adalah serangkaian usaha atau kegiatan yang dilaksanakan seseorang maupun kelompok dengan menawarkan suatu produk barang atau jasa untuk memperoleh keuntungan atau laba.¹ Jenis bisnis yang ada di sekitar kita bisnis bidang komunikasi, bisnis jasa, bisnis perdagangan dan masih banyak lagi. Contoh bisnis yang sering kita jumpai di sekitar kita ini adalah bisnis perdagangan baik dari skala besar ataupun kecil, dan setiap bisnis perdagangan ini dapat kita amati dibarengi dengan makin meningkatnya jumlah masyarakat yang banyak tentunya jenis kebutuhan yang diperlukan juga banyak dan beraneka ragam baik dari kebutuhan pokok, sekunder, maupun kebutuhan tersier.

Saat ini bisnis di bidang perdagangan mengalami pertumbuhan yang pesat, baik dari skala kecil hingga skala besar. Dengan banyaknya jenis usaha dagang di masyarakat menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar pelaku bisnis dagang, untuk mempertahankan usaha yang dimiliki dalam persaingan pasar, disisi lain konsumen dalam menentukan

¹ Hadion Wijoyo.dkk, *Pengantar Bisnis*, (Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021), hal.1

suatu pemilihan tempat belanja memperhatikan faktor-faktor tertentu, salah satu kuncinya yaitu memberi kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan merupakan sejauh mana produk memberi kesan sesuai dengan harapan pembeli yang menggunakan produk yang telah kita tawarkan.² Makin puas konsumen dengan sesuatu yang diberikan oleh suatu usaha tentu hal tersebut bisa menjadi nilai positif menurut pelanggan.

Dalam rangka untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau konsumen, penting untuk pedagang atau pengusaha mengetahui, memperhatikan, dan juga memahami faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen beraneka ragam seperti kelengkapan produk, kualitas pelayanan, dan juga harga.³ Pasar dimasa sekarang ini tidak hanya untuk kepentingan jual beli saja namun juga sudah disertai kepada kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan ialah sesuatu yang tidak berbentuk wujud yang merupakan tindakan yang ditawarkan pihak satu ke pihak lainnya dan tidak berpindah kepemilikan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antar kedua belah pihak, meskipun belum tentu kedua belah pihak menyadari aspek ini. Pelayanan bukan barang namun suatu kegiatan yang tidak berbentuk, sehingga konsumen bisa merasakan efeknya. Pasuraman menyebutkan dimensi pelayanan yaitu

² Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta:CV.Andi, 2013), hal.181

³ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta:PT.Elexmedia Komputindo 2001) hal.84

keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati, dan bukti langsung.⁴ Kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam sebuah usaha karena konsumen akan memiliki kesan tersendiri dengan pelayanan yang diberikan tadi, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk persaingan dalam berbisnis. Karena makin baik pelayanan yang kita berikan maka pelanggan akan puas dan hal tersebut menjadi salah satu cara agar konsumen tersebut berbelanja berulang kali.

Dengan adanya strategi untuk memberi pelayanan yang baik dan bagus hal tersebut diharapkan dapat mempengaruhi jumlah penjualan yang dilakukan. Dalam menentukan suatu strategi hendaknya suatu perusahaan melakukan rancangan yang matang dengan memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan produk dan kualitas pelayanan. Karena hal tersebut bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli produk. Hal yang perlu dipenuhi suatu usaha untuk sukses dalam persaingan ialah mempertahankan pelanggan, dari hal tersebut maka produsen selalu mengikuti sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen. Agar konsumen tidak beralih ke usaha kompetitor.

Menurut Khotler yang dimaksud dengan harga ialah sejumlah uang yang dibebankan atau suatu produk atau jumlah nilai yang ditukar dengan pembeli atas manfaat yang akan dirasakan karena mempunyai atau memakai

⁴ Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Care Denpasar diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/247815-pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan-jasa-e3df6ef3.pdf>, pada 2 juli 2021 pukul 09.45

produk tersebut. Harga juga menjadi pertimbangan pembeli dalam membeli suatu produk.⁵ Harga menjadi bagian penting dalam pemasaran yang cukup dominan dalam pendapatan suatu usaha. Karena harga mencerminkan pendapatan yang dikehendaki perusahaan. Konsumen lebih menyukai harga yang relatif murah, namun di lain sisi dari harga yang murah belum tentu mendapat produk yang sesuai. Umumnya konsumen akan membeli suatu produk dengan harga yang relative rendah dan memperoleh kualitas yang baik, sehingga jika itu diterapkan akan memberi dampak yang baik dan pelanggan memperoleh kepuasan. Harga menjadi salah satu elemen penting dalam mengkomunikasikan kualitas suatu produk ke konsumen.

Usaha dagang cenderung memiliki karakteristik sama kegiatan usahanya. Namun setiap toko memiliki bidang masing-masing dalam kegiatan jual beli ke konsumen, dan tentunya memiliki karakteristik masing-masing dalam memberikan harga, pelayanan, dan kelengkapan produk yang ditawarkan menyesuaikan dengan bidangnya. Di Trenggalek pun tidak tertinggal ada sebuah toko yang bergerak di bidang jual beli. Toko AJP merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang perdagangan yang menyediakan bahan kue dan perlengkapan hajatan. Toko AJP terletak di Jl. Nasional III No.3 Baruharjo Durenan Trenggalek. Dengan meningkatnya masyarakat yang tertarik untuk membuat kue sebagai bisnis ataupun untuk proses pembelajaran membuat pengembangan mencoba resep. Dalam usaha

⁵ Philip Khotler dan Armstrong Gary, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008) hal.345

memuaskan konsumen pemilik dan pegawai Toko AJP maka harus mengetahui sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan pembeli dan bagaimana pembeli bisa berminat pada suatu produk yang dijual oleh Toko AJP, memahami dan juga mengetahui faktor yang dapat memberi alasan mengapa seseorang konsumen membeli produk tersebut.

Kepuasan konsumen perlu diperhatikan dalam suatu usaha dalam bidang perdagangan. Jika konsumen memperoleh harga yang relatif murah, kualitas pelayanan bagus, dan produk yang disediakan lengkap hal tersebut bisa menjadi faktor konsumen puas. Hal tersebut membuat konsumen untuk membeli di tempat ini lagi.

Dalam dunia usaha tentu pendapatan mengalami kenaikan dan penurunan tergantung kondisi yang ada dilapangan. Di bawah ini terdapat gambaran pendapatan toko AJP Durenan Trenggalek. Berikut adalah data pendapatan pada bulan Mei-Desember 2021.

Tabel 1.1
Penjualan Toko AJP
Bulan Mei-Desember 2021

Bulan	Pendapatan Penjualan	Kenaikan/ Penurunan
Mei	160.000.000	-
Juni	120.000.000	-40.000.000
Juli	100.000.000	-20.000.000
Agustus	90.000.000	-10.000.000
September	100.000.000	10.000.000
Oktober	105.000.000	5.000.000
November	100.000.000	-5.000.000
Desember	110.000.000	10.000.000

Sumber: Toko AJP Durenan

Berdasarkan data table 1.2 dapat disimpulkan bahwa penjualan toko AJP mengalami kenaikan dan penurunan. Penjualan tertinggi terjadi dibulan Mei 2021 menjelang Hari Raya Idul Fitri., dan mengalami penurunan pada bulan Agustus 2021 karena lonjakan kasus COVID-19. Hal tersebut terjadi karena ada lonjakan gelombang kedua sehingga dilakukan pembatasan dalam berkegiatan.

Mengenai pembahasan diatas peneliti tertarik untuk meneliti apa saja yang menjadi pengaruh dari kepuasan konsumen dalam membeli atau mengkonsumsi suatu barang. Dari latar belakang diatas penulis mengambil judul penelitiannya yaitu **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko AJP Durenan Trenggalek”**

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, agar pembahasan bisa terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen toko AJP Durenan Trenggalek. Identifikasi masalah yang mungkin muncul antara lain adalah:

1. Semakin ketatnya persaingan bisnis dalam bidang penjualan bahan baku kue yang berkompetisi untuk mendapatkan pelanggan

2. Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen di Toko AJP Durenan Trenggalek

C. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang telah disampaikan di atas maka rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko AJP?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko AJP?
3. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko AJP?
4. Apakah harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko AJP?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dari rumusan yang dipaparkan diatas ialah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Toko AJP
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Toko AJP
3. Untuk menguji pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen Toko AJP
4. Untuk menguji Kualitas Pelayanan, kelengkapan Produk, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Toko AJP

E. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan:

1. Kegunaan Praktis
 - a. Diharapkan koleksi kepustakaan di IAIN Tulungagung bisa bertambah dengan adanya kepenelitian ini
 - b. Untuk Toko AJP bisa menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi
 - c. Untuk para peneliti bisa menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk menambah wawasan.
2. Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan para pembaca mengenai seberapa pentingnya kepuasan konsumen harus dijaga khususnya dari harga produk, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk yang disediakan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang lingkup dalam penelitian ini yang akan dibahas mengenai kepuasan para konsumen di bidang jual beli khususnya di Toko AJP. Yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini mengenai harga produk, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan para konsumen Toko AJP.
2. Penelitian ini ada beberapa keterbatasan salah satunya penelitian ini hanya mengambil sampel konsumen atau pelanggan pada Toko AJP karena keterbatasan waktu dan biaya.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual ialah definisi yang diambil dari teori para pakar yang sesuai dengan tema yang akan diteliti, adapun istilah konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Harga (X1)

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh sejumlah kombinasi dari suatu barang serta pelayanan. Harga merupakan sejumlah uang yang digunakan sebagai alat ukur untuk mendapatkan suatu produk baik barang ataupun jasa atau bisa juga dikatakan penentuan suatu produk dibenak pelanggan.⁶

b. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik jasa atau produk yang bergantung pada kemampuan memuaskan kebutuhan yang diinginkan atau terselubung. Kualitas juga memiliki peran dalam nama perusahaan. Definisi kualitaspun beraneka ragam.⁷

c. Kelengkapan Produk (X3)

Kelengkapan produk menurut utami adalah kearagaman produk yang menyangkut luas, dan kualitas produk yang ditawarkan

⁶ Rendy Gulla. Sem George Oroh. Ferdy Roring, "Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal EMBA* Vo.2 No.2 Maret 2015, hal 1314

⁷ Farid Firmansyah dan Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, (Pamekasan: Duta Media Publishing 2019) hal.11

juga ketersediaan produk tersebut di toko. Penyediaan kelengkapan produk yang baik tidak hanya akan menarik minat tetapi dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam berbelanja.⁸

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah kondisi yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan tampilan atau *outcome* suatu produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan orang.⁹

2. Definisi Operasional

Berdasarkan judul dalam penelitian ini “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen Toko AJP Durenan”, maka secara operasional peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh yang disebabkan oleh harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen Toko AJP Durenan.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam penulisan penelitian ini ada beberapa susunan sistematika yang harus diperhatikan oleh peneliti, sehingga sistematikanya yaitu:

⁸ Rosa Lemana, “Pengaruh Kelengkapan Produk dan Penetapan Harga terhadap keputusan pembelian konsumen: Studi kasus pada toko H.uding cisauk Tangerang”, *Jurnal pemasaran kompetitif* Vol.1 no.1 hal. 6

⁹ Lilis Cucu Sumartini dan Dini Fajriany Ardining Tias, “Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja”, *Jurnal E-BIS* Vol.3 No.2 2019, hal.112

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, dan sistematika skripsi

BAB II Landasan Teori terdiri dari penjelasan mengenai teori yang digunakan penelitian seperti Harga, Kualitas pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen. Penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian

BAB III Metode Penelitian, yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian

BAB IV Hasil Penelitian deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan penelitian

BAB V Pembahasan, dalam bab ini merupakan jawaban hipotesis yang diteliti jumlahnya pun sama dengan jumlah hipotesis.

BAB VI Penutup, bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil pembahasan, dan saran berdasarkan hasil penelitian