

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan dalam bidang perekonomian pada era globalisasi saat ini telah banyak adanya perkembangan yang begitu pesat pada lingkup bidang usaha, telah dibuktikan dengan semakin banyak usaha bermunculan atau bisnis yang semakin menyebar luas pada era saat ini. Salah satu kelompok perusahaan atau bisnis yang sekarang banyak bermunculan adalah bisnis perdagangan misalnya toko eceran, minimarket, swalayan, serta banyaknya toko grosir yang bermunculan di sekitar kita. Semakin banyak toko yang bermunculan mengakibatkan timbulnya suatu persaingan diantara usaha-usaha tersebut. Swalayan adalah suatu tempat yang menyediakan berbagai kebutuhan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Seperti definisi Philip Kotler bahwa pasar swalayan merupakan suatu bentuk usaha eceran yang mempunyai operasi relative besar, margin yang rendah, volume yang tinggi, dan bersifat swalayan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen.² Jadi Swalayan juga menyediakan suatu barang atau benda yang lebih lengkap dibandingkan toko kecil dan pelayanan yang diberikan juga lebih diperhatikan daripada toko-toko biasa. Target pasar swalayan juga lebih besar dibandingkan toko biasa serta masyarakat yang

² Philip dan Kotler, "*Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta:Salemba Empat, 2000), Hlm. 593

membeli secara partai. Dalam bidang usaha ini dituntut untuk dapat membuat pola bersaing yang cukup baik untuk mempertahankan konsumen.

Pada persaingan usaha yang sangat ketat saat ini, pengusaha dituntut untuk mempertahankan konsumen sebaik mungkin dengan cara memperhatikan konsumen yang dilihat dari kebutuhan, keinginan, serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor atau kunci untuk keberhasilan atau memenangkan suatu persaingan yang sangat ketat. Oleh sebab itu, perusahaan diharuskan mampu memberikan sesuatu yang berharga dan berkesan yang mendalam terhadap konsumen yaitu memberikan kepuasan melalui kinerja yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang diberikan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi untuk menarik lebih banyak konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang ada serta menghindari konsumen beralih tempat dan membentuk suatu keunggulan khusus yang diberikan pada konsumen, untuk mendapatkan konsumen yang akan menjadi pelanggan di swalayan tersebut. Seperti pemaparan Tjiptono bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³ Maka suatu pengusaha tersebut harus memikirkan cara yang lebih baik dan mencari ide-ide yang kreatif agar pelanggan yang didapatkan lebih banyak dan lebih meningkat, untuk memajukan usaha yang dijalankan.

³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, "*Service Quality and Satisfaction*" Edisi tiga, (Andi:Jakarta,2012), Hlm. 59

Karena suatu perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan konsumen. Selain itu pelayanan yang cukup baik juga sangatlah penting untuk menarik seorang pelanggan sehingga tidak hanya apa yang dibutuhkan para konsumen terpenuhi atau lebih dari harapannya akan tetapi mereka juga memiliki rasa kenyamanan saat berbelanja di swalayan tersebut. Karena harapan konsumen juga termasuk faktor penting yang berdampak pada kepuasan konsumen. Maka dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud.

Selain kualitas pelayanan ada juga harga yang juga berpengaruh pada kepuasan konsumen. Jumlah uang yang dibebankan kepada suatu barang atau jasa inilah yang disebut dengan harga.⁴ Harga menjadi hal yang dipertimbangkan oleh para konsumen dalam melakukan transaksi pembelian, maka dari itu sangatlah penting bagi pengusaha untuk memperhatikan patokan harga jual yang diberikan. Karena harga juga faktor yang utama dalam dunia usaha jika pengusaha salah dalam memberikan patokan harga maka pelangganpun akan enggan untuk membeli produk yang dijual sehingga dapat mengakibatkan kebangkrutan dalam usaha tersebut. Para pengusaha harus pintar dalam memberikan patokan harga sesuai dengan perekonomian pada wilayah tersebut sehingga para pelangganpun mampu membeli dan jika harga

⁴ Friani Gloria Igir, Jhony R. E. Tampi, Henny Taroreh, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Grand Max Pick Up" *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Malalayang: Jurnal Administrasi Bisnis, 2018), hal. 89

yang diberikan sangatlah cocok berkemungkinan besar pelanggan akan membeli ulang barang yang dijual pada swalayan tersebut. Menurut Walton Harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan.

Selain harga juga pengusaha dalam bidang ini harus pandai memilih lokasi yang ditempati untuk melancarkan segala kegiatan yang akan dilakukan dalam jenis usaha ini. Pemilihan tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh para konsumen juga sangat menguntungkan pemilik usaha, karena sangat menarik para konsumen untuk berkunjung ke lokasi ini. Selain lokasi yang strategis juga bisa dipertimbangkan lokasi atau lahan parkir yang disediakan terkadang para konsumen memiliki daya minat untuk berkunjung jika lahan parkir yang diberikan sangat luas. Karena lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, sehingga mampu menarik konsumen dalam jumlah yang besar dan cukup cepat untuk mengubah pola konsumen dalam melakukan pembelian. Dari situlah mengapa lokasi sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Selain lokasi juga dalam bidang usaha ini harus memperhatikan penataan tata letak yang ada didalam ruangan atau disebut Display Layout. Display Layout ialah tata letak produk, kasir dan arus lalu lalang konsumen didalam toko.⁵ Tata letak didalam toko yang tertata dengan baik dan menarik

⁵ Ujang Sumarwan, *“Perilaku Konsumen(Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran)*, (Jakarta:Ghalia Indonesia,2011), hlm.330

diharapkan memberikan kenyamanan konsumen saat melakukan aktivitas belanja. Tata ruang didalam toko yang baik akan mempermudah para konsumen dalam berbelanja atau memilih produk yang diinginkan dan memeberikan kenyamanan yang akan berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Johar Swalayan yang berdiri sejak 21 Januari 2019. Salah satu swalayan yang terletak di Jl. Demuk , Dsn. Mbaran , Ds. Panjerejo, Rejotangan, Tulungagung. Swalayan ini menjual berbagai kebutuhan pokok, sembako dan lain-lain. Harga yang diberikan oleh swalayan ini sangat terjangkau dan bervariasi. Barang-barang yang disediakan juga bermacam-macam, fasilitas yang diberikan juga sangat diperhatikan oleh pemilih usaha ini. Ada juga beberapa pilihan swalayan di sekitar Johar swalayan ini, banyak hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih swalayan tertentu. Pihak Johar Swalayan juga berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi pertimbangan konsumen, baik itu dari Kualitas pelayanan, harga, lokasi maupun display layout sehinggann dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika hal tersebut diabaikan, bisa saja terjadi kesenjangan antara keinginan atau harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan, harga, lokasi dan display layout yang terdapat di Johar Swalayan, maka dari itu berhasil atau tidaknya swalayan itu bergantung pada interaksi dengan konsumen pada kualitas pelayanan yang sangat baik, harga yang sangat terjangkau, lokasi yang mudah dijangkau, bahkan display layout atau tata letak ruangan yang baik dan menarik.

Tabel 1.1
Daftar Pesaing Johar Swalayan disekita panjerejo

No	Nama Pesaing	Alamat
1	Sari-sari Panjerejo	Jl. Demuk , Mbaran 1, Panjerejo, Rejotangan Tulungagaung 66293
2	Denny's Swalayan	Jl. Raya Panjerejo, Panjerejo Tengah, Rejotangan Tulungagung 66293
3	Panda Swalayan	Jl, Raya Panjerejo, Panjerejo Tengah, Rejotangan Tulungagung 66293

Sumber : Observasi Penelitian

Berdasarkan tabel diatas terdapat adanya persaingan bisnis tempat berbelanja atau swalayan di sekitar Johar Swalayan. Untuk mempertahankan agar pangsa pasar Johar Swalayan terus meningkat, pemilik usaha Johar Swalayan harus menjalankan strategi yang tepat dalam pengelolaan bisnis ini. Pemilik harus selalu mempunyai ide-ide terbaru untuk mengetahui apa kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasa puas oleh produk-produknya. Mewujudkan segala keperluan maupun harapan konsumen akan meningkatkan keunggulan dalam persaingan, Konsumen yang merasakan kepuasan pada produk maupun jasa pelayanan yang diberikan akan cenderung untuk kembali membeli produk dan berkunjung kembali saat kebutuhan konsumen muncul dikemudian hari.

Seperti pada johan swalayan, jika swalayan semakin baik dalam memberikan suatu pelayanan maka konsumen yang bertahan akan lebih banyak, maka akan berdampak pada keuntungan yang didapatkan oleh swalayan tersebut. Pada dasarnya jika semakin banyak persaingan swalayan, akan dapat memudahkan konsumen untuk menentukan swalayan yang tepat dengan harapan atau keinginan yang diperlukan oleh konsumen. Konsekuensi yang diperoleh konsumen adalah mereka harus cermat dalam memilah dan memilih swalayan mana yang harus mereka kunjungi, dengan melihat keadaan swalayan dan apa saja yang terdapat didalam swalayan itu, apakah sesuai dengan keinginan konsumen atau tidak. Swalayan juga harus mampu untuk menyediakan kebutuhan para pelanggannya dan menyesuaikan apa yang dibutuhkan, serta tidak lupa untuk selalu mempertimbangkan faktor lain agar konsumen tersebut puas dengan apa yang mereka cari atau mereka butuhkan. Dalam memberikan suatu pelayanan yang baik maka juga berdampak pada kepuasan konsumen atau pelanggan.

Tabel 1.2
Data Pengunjung dan Item yang terjual Johar Swalayan 2021

Bulan	Pengunjung	Item
Januari	3.441	9.199
Februari	2.939	8.103

Maret	3.050	7.996
April	3.615	9.267
Mei	4.426	11.623
Juni	3.692	9.638
Juli	4.468	11.870
Agustus	4.354	11.761
September	4.166	11.451
Oktober	4.305	11.589
Jumlah	38.458	96.497

Sumber : Johar Swalayan 2021

Berdasarkan Tabel diatas peneliti memilih Johar Swalayan sebagai tempat penelitian, dapat dilihat dari jumlah pengunjung dan item yang terjual begitu banyak dan adanya naik turun setiap bulannya. Hal ini dapat dijadikan patokan atau alasan untuk menganalisa sebuah pendapat maupun keluhan konsumen dalam hal keramahan karyawan atas pelayanan yang diberikan bahkan kebersihan tempat belanja ataupun kenyamanan tempat belanja. Karena perlu disadari bahwasannya sangat penting peran konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan serta kemajuan usaha kedepannya agar konsumen semakin meningkat. Hal ini juga perlu disadari

oleh pemilik usaha yang memebrikan jasa kebutuhan konsumen yang terus dituntut terus menerus supaya meningkatkan kualitas pelayanan agar meningkatnya jumlah pelanggan.

Berdasarkan dengan uraian diatas, penulis mengambil judul penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan *Display Layout* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Johar Swalayan”**

B. Identifikasi Masalah

Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkat perasaan konsumen dalam melakukan perbandingan antara apa yang telah diterima dengan apa yang sebelumnya dibayangkan. Sebelum konsumen merasakan kepuasan, mereka akan melihat beberapa persepsi yang mana persepsi tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan, harga, lokasi dan *Display layout* sebagai persepsi yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan ?
2. Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan ?

3. Bagaimana pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan ?
4. Bagaimana pengaruh Display Layout terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan ?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Johar Swalayan ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Johar Swalayan
4. Untuk mengetahui pengaruh display layout terhadap kepuasan konsumen pada johan swalayan
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Johar Swalayan

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memeberikan manfaat, antara lain :

1. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan kita terutama dalam kajian bisnis khususnya terkait Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap suatu kepuasan konsumen.

2. Secara Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi penulis sebagai bahan latihan dan juga pengetahuan. Serta bisa menambah referensi dan juga wawasan bagi pembaca mengenai ilmu pengetahuan bisnis tentang suatu kepuasan konsumen yang dipegaruhi dengan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi.

b. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan perbaikan serta menambah wawasan pemikiran yang bermanfaat bagi pemilik Johar Swalayan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi untuk kepuasan para konsumennya.

c. Bagi Akademik

Dalam peningkatan karya ilmiah bagi pelaku akademis maupun civitas dan pihak-pihak lainnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi maupun bahan rujukan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam memperoleh gambaran yang jelas mengenai pemecahan masalah, maka peneliti perlu untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai batasan-batasan dalam penelitian. Sehingga peneliti akan fokus pada masalah penelitian. Adapun fungsi dalam batasan masalah yakni untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah yang akan diteliti. Sehingga peneliti mendapatkan jawaban dari titik batasan permasalahan penelitian.

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini fokus pada variabel *Independent* (Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), Lokasi(X_3), dan Display Layout (X_4)) dan Variabel *Dependent* (Kepuasan konsumen (Y)). Sehingga batasan penelitian difokuskan pada judul, yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Johar Swalayan”.

G. Penegasan Istilah

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan juga dapat dikatui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang telah diterima ataupun diperoleh dengan pelayanan yang mereka bayangkan atau harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

2. Harga

Harga merupakan suatu penilaian yang dinyatakan dengan nilai uang. Harga dalam lingkup usaha bisa diartikan sebagai senialu uang yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang ingin dibeli atau dimiliki. Adapun tujuan penetapan harga dalam ranah kesepakatan jual-beli dari produsen ke konsumen itu sangatlah penting agar posisi kelayakan produk terlihat dari nilai ekonomisnya.

3. Lokasi

Lokasi merupakan titik letak, lokasi yang dimaksud disini adalah lokasai usaha. Lokasi usaha merupakan suatu tempat usaha atau aktivitas perusahaan beroperasi dan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang, jasa atau untuk tempat konsumen datang dan berbelanja. Pemilihan lokasi yang tepat atau strategis dapat berpengaruh besar dalam kesuksesan untuk mencapai tujuan perusahaan.

4. Display Layout

Dipslay layout merupakan suatu penataan tata letak sebuah ruangan. Display layout disini ialah swalayan yang dimana tata letak yang bagus dan baik akan memeprmudah konsumen untuk berbelanja sehingga menimbulkan rasa puas dan nyaman yang pada akhirnya akan berpengaruh dalam pembelian ulang konsumen pada swalayan tersebut.

5. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang dalam membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan atau dibayangkan dengan apa yang telah didapatkan.