

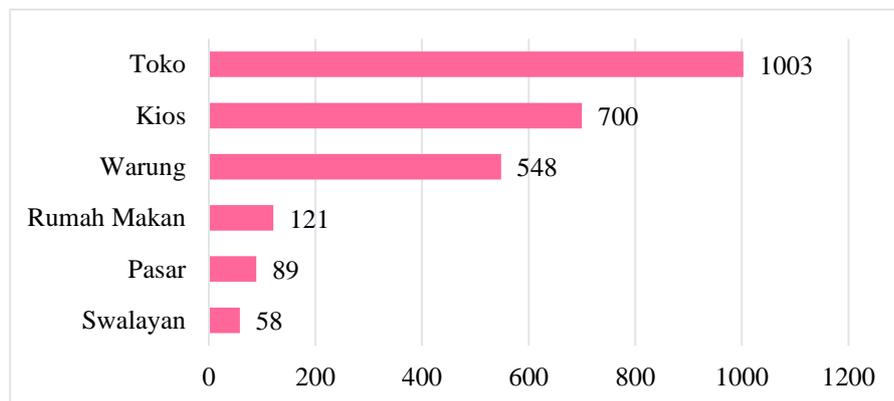
# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dibidang perekonomian saat ini telah membawa dampak yang cukup signifikan, terutama dalam sektor perdagangan. Perdagangan merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian karena menjadi indikasi tingkat kemakmuran masyarakatnya serta menjadi tolak ukur tingkat perekonomian itu sendiri. Seperti halnya, di Kabupaten Trenggalek yang juga mengalami peningkatan cukup signifikan pada berbagai jenis sarana perdagangan, seperti pasar, toko, kios dan sebagainya. Sebagaimana ditunjukkan pada grafik berikut:

**Gambar 1.1 Jumlah Sarana Perdagangan di Kabupaten Trenggalek Tahun 2023**



*Sumber: Badan Pusat Statistik/2023, data diolah peneliti, 2025<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Trenggalek, Jumlah Sarana Perdagangan Menurut Jenisnya di Kabupaten Trenggalek (Unit), 2022-2023, dalam (<https://trenggalekkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTcyIzI=/jumlah-sarana-perdagangan-menurut-jenisnya-di-kabupaten-trenggalek.html>), diakses pada 26 Februari 2025.

Berdasarkan grafik di atas, sarana perdagangan di Kabupaten Trenggalek paling banyak mengalami kenaikan yaitu pada toko. Toko merupakan sebuah tempat atau bangunan yang digunakan untuk menjual barang atau jasa kepada konsumen. Toko memiliki berbagai jenis, seperti toko kelontong, toko pakaian, toko elektronik, toko kue dan sebagainya. Namun, dari berbagai toko tersebut, pasti terdapat penjual yang menjual dengan produk sejenis.

Dengan banyaknya toko yang bermunculan tersebut baik dalam skala kecil ataupun besar menciptakan persaingan yang cukup ketat dan kompetitif antar para pelaku usaha baik yang sejenis maupun yang tidak sejenis. Kondisi tersebut menyebabkan para pelaku usaha dituntut untuk terus berkembang sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Salah satu faktor penting dalam mempertahankan suatu usaha adalah dengan menciptakan kepuasan konsumen, dimana produk sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan konsumen. Para pelaku usaha juga dituntut harus mampu mengenal dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan maupun keinginan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen produk mereka. Selain itu, para pelaku usaha juga harus selalu mencari informasi mengenai apa yang diharapkan konsumen dari suatu produk. Dengan tujuan agar usahanya dapat selalu menyediakan produk yang sesuai dengan keinginan calon konsumen.

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan prioritas utama bagi para pelaku usaha. Kepuasan konsumen menjadi aspek penting karena jika konsumen merasa tidak

puas terhadap produk yang diberikan, maka tidak hanya menyebabkan kekecewaan, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, para pelaku usaha perlu terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen mereka dengan selalu memberikan produk dan pelayanan yang baik, guna menjaga hubungan yang baik dan meningkatkan reputasi serta keberlanjutan bisnis ditengah persaingan yang semakin ketat.

Kepuasan konsumen merupakan bentuk respon konsumen yang diperoleh seseorang dari mengkonsumsi produk atau jasa.<sup>3</sup> Menurut Robert S. Pindyck dan Daniel L. Rubinfeld, dalam teori utilitas menyatakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh preferensi individu. Preferensi ini mencerminkan bagaimana seseorang memilih suatu barang atau jasa berdasarkan faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Preferensi tersebut meliputi persepsi terhadap merek, kualitas produk, kualitas pelayanan, kelengkapan dan manfaat.<sup>4</sup> Adapun fokus peneliti hanya pada tiga faktor yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk karena ketiga faktor ini lebih dominan pada objek yang akan diteliti jika dibandingkan dengan faktor persepsi terhadap merek dan manfaat.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Dalam teori utilitas, dijelaskan bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dimana konsumen akan memaksimalkan kepuasan mereka dengan memilih produk yang berkualitas. Hal ini

---

<sup>3</sup> Raja Hardiansyah, *Pengantar Ekonomi Mikro*, (Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021): 37.

<sup>4</sup> Robert S. Pindyck dan Daniel L. Rubinfeld, *Microeconomics Eighth Edition*, (Pearson Education, Inc., Prentice Hall, 2013): 74-75.

menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen.<sup>5</sup> Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fandriananto Sayedi, Fandriananto Sayedi, Rosman Ilato, Radia Hafid, Usman Moonti dan Sudirman yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.<sup>6</sup> Adapun indikator kualitas produk yaitu kegunaan, konsistensi, daya tahan dan estetika.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Melalui teori utilitas, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dimana jika pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan memenuhi atau melebihi ekspektasi konsumen, maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.<sup>7</sup> Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh David Reynaldi Gunawan Palelu, Willem J.F.A.Tumbuan dan Rotinsulu Jopie Jorie yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.<sup>8</sup> Adapun indikator dari kualitas pelayanan yaitu fasilitas, responsivitas, tanggung jawab dan perhatian.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*,73.

<sup>6</sup> Fandriananto Sayedi, dkk., “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira Meubel Kota Gorontalo”, *JEBE: Journal of Economic and Business Education*, 1(2), (2023): 83-92.

<sup>7</sup> Robert S. Pindyck dan Daniel L. Rubinfeld, *Microeconomics...*: 74.

<sup>8</sup> David Reynaldi Gunawan Palelu, dkk., “Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba di Kota Lawang”, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), (2022): 68-77.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kelengkapan produk. Dalam teori utilitas, dijelaskan bahwa kelengkapan produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dimana jika sebuah perusahaan menyediakan produk yang lengkap, maka konsumen tidak perlu mencari barang yang mereka inginkan di tempat lain, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kelengkapan produk yang tersedia maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.<sup>9</sup> Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriatul Asifa dan Mohammad Yani yang menyatakan bahwa kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.<sup>10</sup> Adapun indikator kelengkapan produk yaitu variasi produk, keragaman produk, ketersediaan produk dan produk yang berkualitas.

Berdasarkan pemaparan di atas, objek penelitian ini adalah Toko Romansha Cake yang berlokasi di Jl. Mastrip, RT.18/RW.07, Tlasi, Parakan, Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek. Toko Romansha Cake merupakan sebuah toko kue yang menjual berbagai produk kue mulai dari kue ulang tahun, kue kering, *dessert* dan masih banyak lagi. Tidak hanya itu, Toko Romansha Cake juga menyediakan produk tambahan lain seperti bucket sesuai permintaan pembeli, perlengkapan ulang tahun seperti lilin, pita, balon dan masih banyak lagi. Selain itu, juga menyediakan perlengkapan kado seperti

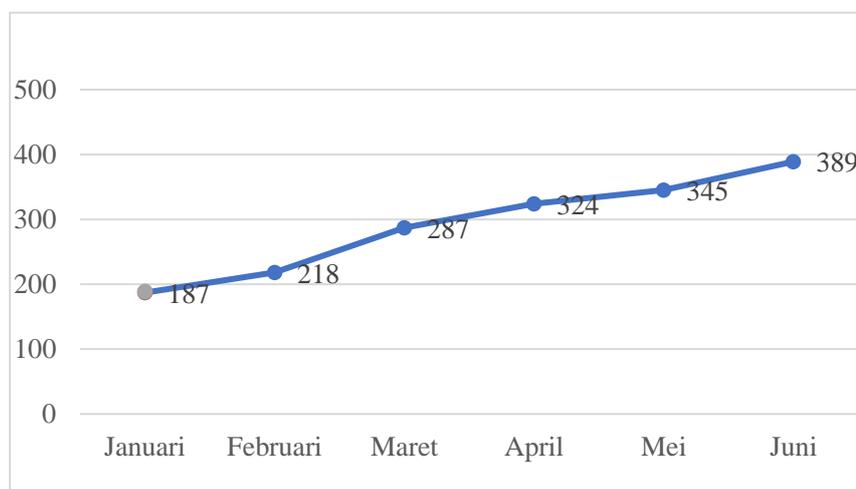
---

<sup>9</sup> Robert S. Pindyck dan Daniel L. Rubinfeld, *Microeconomics...*: 77.

<sup>10</sup> Fitriatul Asifa dan Mohammad Yani, "Pengaruh Kelengkapan Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen *Skincare* Skintific pada Toko Velasaa Beauty House di Sampit", *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan)*, 9(2), (2024): 147-156.

paperbag, boneka, kertas kado dan masih banyak lagi. Toko Romansha Cake juga cukup dikenal dengan pelayanannya yang ramah kepada para pembelinya. Selain itu, Toko Romansha Cake juga menyediakan tempat yang nyaman dan bersih. Hal ini dapat dilihat di akun media sosial Instagram Toko Romansha Cake yang bernama @romansha\_cake.

**Gambar 1. 2 Data Penjualan Produk Toko Romansha Cake Periode Januari-Juni 2024**



*Sumber: data diolah peneliti, 2025*

Berdasarkan grafik diatas, adapun alasan peneliti memilih Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek sebagai objek penelitian karena Toko Romansha Cake merupakan salah satu pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang sedang berkembang dan memiliki basis konsumen yang cukup stabil yang memungkinkan dilakukannya pengumpulan data primer yang valid dan representatif untuk dianalisis. Selain itu, toko ini juga memiliki karakteristik produk yang khas dan loyalitas pelanggan yang relatif tinggi, sehingga memungkinkan untuk dilakukan penelitian terkait faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti menilai bahwa Toko Romansha Cake relevan untuk dijadikan sebagai objek penelitian.

Adapun penelitian mengenai kepuasan konsumen menjadi penting untuk dibahas karena dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat memberikan pemahaman bagaimana para pelaku usaha mempertahankan kelangsungan bisnisnya. Kepuasan konsumen berguna untuk mengukur persepsi konsumen terhadap suatu produk sehingga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan dan menciptakan loyalitas konsumen.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abna Haniif Novel, Shandrya Victor Kamanda dan Kepi Kusumayanti menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CFC Batuaji Batam, Kadek Hary Krismantara, I Wayan Suartina dan I Gede Aryana Mahayasa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UD. Paon Kembar Desa Peguyangan Kangin Denpasar.

Penelitian Teresia Lia Kata Rina, Eddy Soegiarto dan Zilfana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Eramart Lembuswana Samarinda Ulu, Ahmad Fitroni dan Irfan Widyanto menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Konter Ablan Cell Store, Eko Cahyo Purnomo dan Bio Ertanto menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan

kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Wadai Mama Pia di Sampit, Meriana Zendrato dan Ananda Fitriani Dewi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Swalayan Maju Bersama Cabang Krakatau.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu di atas, dapat dilihat bahwa penelitian tersebut tidak memiliki kesamaan variabel dan objek penelitian yang digunakan peneliti terkait dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek, sehingga penelitian ini memiliki perbedaan serta dapat dijadikan sebagai keterbaharuan dalam penelitian.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek”. Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Semakin ketatnya suatu persaingan bisnis yang berlomba-lomba untuk mendapatkan konsumen.

2. Banyak konsumen yang mengharapkan produk dengan bahan berkualitas, serta tampilan yang menarik.
3. Konsumen tidak hanya menginginkan produk yang berkualitas, tetapi juga pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif.
4. Konsumen cenderung mencari toko yang menyediakan pilihan produk sesuai dengan kebutuhan mereka.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek ?
3. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek ?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.
3. Untuk menguji pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi dan memperbanyak literatur penelitian yang berkaitan dengan topik kepuasan konsumen.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pihak Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangasih bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

b. Bagi Toko Romansha Cake

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran yang nantinya menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha mengenai sejauh mana kemampuannya dalam memenuhi kepuasan konsumennya.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau bahan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang sama dengan penelitian ini namun dengan mengembangkan variabel-variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup merupakan batasan penelitian yang dapat memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitiannya agar lebih efektif dan efisien. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen (variabel terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen (Y). Dan variabel independen (variabel bebas) yaitu variabel yang menyebabkan munculnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kelengkapan produk

(X3). Objek dalam penelitian ini adalah Toko Romansha *Cake* Parakan Trenggalek.

## 2. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti perlu menyusun pembahasan masalah terhadap masalah yang akan diteliti agar hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan untuk menghindari tidak terkendalinya batasan masalah yang berlebihan. Adapun penelitian ini hanya fokus membahas:

- a. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha *Cake* Parakan Trenggalek.
- b. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan peneliti melalui kuesioner yang diisi oleh konsumen yang berbelanja di Toko Romansha *Cake* selama periode Februari hingga Maret 2025.

## G. Penegasan Istilah

### 1. Definsi Konseptual

#### a. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, (Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017): 37.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen.<sup>12</sup>

c. Kelengkapan Produk

Kelengkapan produk merupakan tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen, produk dibeli oleh konsumen karena dapat memenuhi kebutuhan tertentu atau memberi manfaat tertentu.<sup>13</sup>

d. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.<sup>14</sup>

## 2. Definisi Operasional

---

<sup>12</sup> Wiwik Sulistyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018): 25.

<sup>13</sup> Nia Sinta Nuriah,dkk., “Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Rovin’s Kecamatan Prajekan Kabupaten Bondowoso”, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), (2023): 2585-2595.

<sup>14</sup> Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk,....*: 81.

Definisi operasional merupakan definisi secara nyata yang ada dalam objek penelitian maupun objek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji adanya pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Romansha Cake Parakan Trenggalek.

## **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyusun teks secara sistematis sesuai dengan buku pedoman skripsi yang terdiri dari:

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian ini terdiri dari halaman sampul luar, halaman sampul depan, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran serta abstrak.

### **2. Bagian Utama**

Pada bagian ini terdiri dari enam bab yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang pendahuluan yang menyajikan beberapa unsur yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan pembatasan masalah, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi. Dimana maksud penulisan ini berisi

tentang unsur-unsur pokok yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam memahami bab berikutnya.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori yang akan dibahas, terdiri dari teori utilitas, kepuasan konsumen, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk. Selain itu, bab ini juga berisi tentang hubungan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hubungan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian dan mapping variabel, indikator dan teori. Sehingga pada bab penjelasan ini dapat dijadikan acuan sebagai bahan analisa dan bahan perbandingan dalam membahas objek penelitian.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang rancangan penelitian berupa pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen data dan teknik analisis data. Semua tahapan di atas dijelaskan secara detail pada bab ini.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang berisi deksripsi data dan pengujian hipotesis yang dilakukan oleh

peneliti. Sehingga bab ini disusun sebagai upaya untuk menentukan dan menemukan jawaban atas pertanyaan yang sudah ada dalam rumusan masalah.

#### BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh dari hasil temuan penelitian.

#### BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan dalam penelitian dan saran.

### 3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.