

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya persaingan ketat dalam sektor bisnis memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian nasional merupakan gejala dari perkembangan bisnis yang pesat di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi merupakan tolak ukur kinerja suatu perekonomian dalam mengevaluasi hasil pembangunan ekonomi yang telah dicapai oleh negara untuk menjadi lebih baik dari tahun sebelumnya.² Hal ini diukur dengan adanya kemajuan atau kemunduran ekonomi dari suatu negara, baik pada negara yang maju maupun berkembang dan salah satunya adalah Indonesia. Hal tersebut didukung Badan Pusat Statistik yang menyatakan total perekonomian dalam negara tahun 2024 meningkat sebanyak 5,03%. Pada wilayah Tulungagung, tercatat oleh BPS tahun 2024 ekonomi mengalami pertumbuhan sebesar 4,86%.³

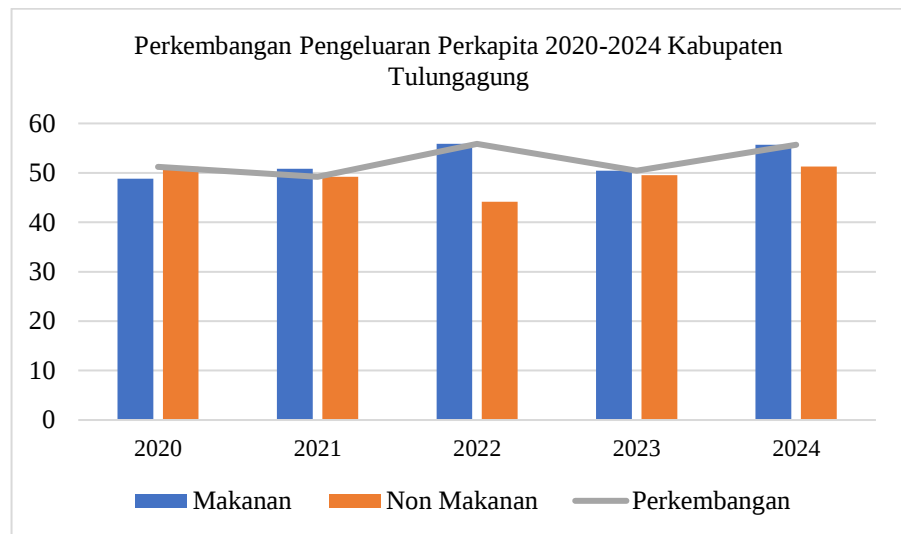
Pesatnya perkembangan dunia bisnis membawa pengaruh besar terhadap persaingan antara pengusaha untuk terus meningkatkan usaha dan melakukan berbagai inovasi sehingga dapat mempertahankan bisnisnya. Dalam bertahan pada bisnis yang dijalankan, peran konsumen sangat penting dalam menopang keberlangsungan usaha. Pada sajian gambar

² Bagja Kurniawan, et al, "Indeks Harga Ekspor, Inflasi, Pengangguran Serta Pengaruhnya Terhadap Pendapatan Nasional Indonesia Dan Korea", *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi* (2021) 121.

³ Badan Pusat Statistik, "Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2024", diakses 3 Agustus 2025, <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/05/2408/ekonomi-indonesia-htm>

berikut menjelaskan statistik perkembangan konsumtif di Kabupaten Tulungagung.

Gambar 1. 1
Perkembangan konsumtif di Kabupaten Tulungagung



Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung

Dalam Gambar 1.1 perkembangan konsumtif di Kabupaten Tulungagung dari tahun 2020 sampai 2024 yang terjadi naik dan turun pertahunnya. Di periode 2020 - 2022 mengalami kenaikan pada bidang makanan sebanyak 48,81, 50,8, dan 55,86 sedangkan pada bidang non makanan mengalami penurunan. Pada tahun 2023 sampai tahun 2024 pada bidang makanan dan non makanan mengalami kenaikan sebanyak 50,41 dan 49,5 pada tahun 2023 sedangkan pada tahun 2024 sebanyak 55,68 dan 51,27.⁴ Meningkatnya perkembangan konsumtif yang ada di daerah Tulungagung menjadikan pemilik usaha harus gencar dalam melakukan

⁴ Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, 'Pendapatan Perkapita Tulungagung' diakses pada <https://tulungagungkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzQjMg==/pengeluaran-perkapita-sebulan.html>. (diakses 3 Agustus 2025).

inovasi yang beragam guna mempertahankan dan menarik kepuasan konsumen.

Perilaku konsumen mengacu pada serangkaian proses dimana seorang individu melakukan kegiatan menemukan, mendapatkan, memakai, dan menilai produk atau barang dan jasa, pemikiran, atau pengalaman yang memenuhi keinginan dan keperluan konsumen. Selain itu, istilah ini juga meliputi kajian terkait bagaimana pelanggan berinteraksi dengan pasar dan membuat keputusan tentang apa yang akan dibeli.⁵ Perilaku konsumen penting karena memahami bagaimana konsumen berinteraksi dengan pasar dan membuat keputusan yang membantu bisnis menciptakan rencana pemasaran yang lebih optimal. Jika harga suatu produk relatif terjangkau, konsumen cenderung membutuhkan waktu yang lebih singkat untuk mempertimbangkan dalam melakukan kegiatan perilaku konsumen. Sebaliknya, apabila harga barang atau jasa tergolong cukup tinggi, maka konsumen cenderung memberi perhatian dan usaha lebih besar terhadap barang tersebut. Dalam hal ini, proses perilaku konsumen, seperti mengamati, menanyakan, mengevaluasi, dan mempertimbangkan, cenderung berlangsung lebih lama.⁶

Mengenali tentang yang dibutuhkan dan yang diinginkan, serta kecenderungan konsumen, pemilik bisnis dapat menawarkan barang dan layanan yang tepat sasaran, membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan, serta yang paling penting adalah meningkatkan kepuasan

⁵ Akhmad Pide, 'Makalah "Teori Perilaku Konsumen"', January 2023.

⁶ Dr. Meithiana Indrasari, '*Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*' (Unitomo Press, 2019), 85.

konsumen. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah salah satu fokus utama setiap perusahaan. Selain berperan sebagai faktor penting untuk keberlanjutan usaha, kepuasan konsumen pada produk barang dan jasa yang disediakan dapat meningkatkan kemampuan bersaing perusahaan. Konsumen yang merasakan kepuasan akan lebih sering melakukan pembelian berulang dan menggunakan barang dan jasa yang sama di masa mendatang. Akibatnya, tingkat kepuasan konsumen memiliki dampak besar pada keputusan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang, yang pada akhirnya sangat meningkatkan volume penjualan bisnis.⁷

Perasaan puas atau kecewa yang dialami seseorang merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas suatu produk atau layanan dibandingkan dengan ekspektasi mereka di masa lalu.⁸ Konsumen akan melakukan pembelian secara berulang jika merasakan rasa puas dengan produk atau jasa yang didapat dan layanan yang mereka alami selama transaksi. Selain itu, konsumen juga cenderung merekomendasikan perusahaan dan produknya kepada teman maupun keluarga. Sebaliknya, tingkat kemungkinan mereka beralih ke pesaing biasanya menjadi sangat kecil.⁹

Perkembangan perilaku konsumsi masyarakat Kabupaten Tulungagung yang cukup tinggi turut mendorong meningkatnya jumlah UMKM. Tingginya permintaan terhadap berbagai produk lokal membuka

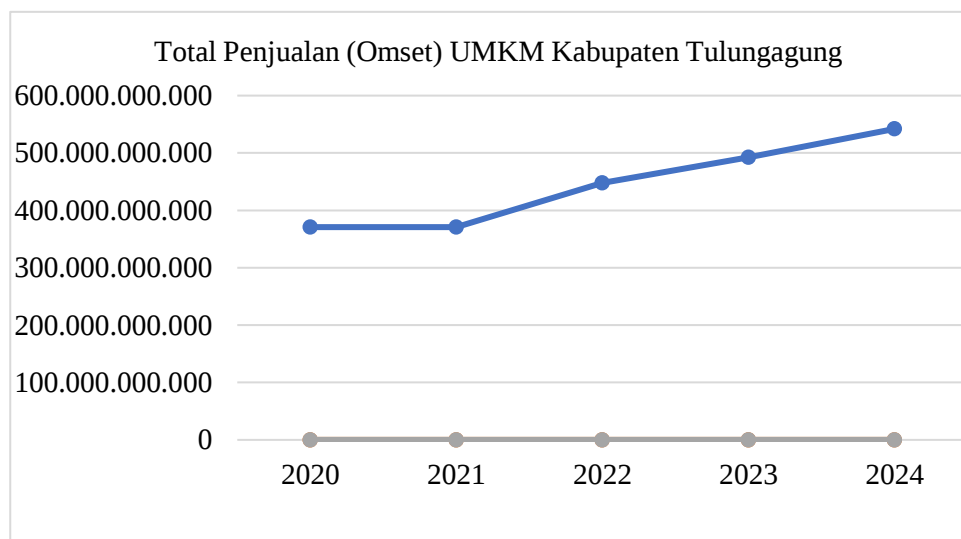
⁷ *Ibid....*

⁸ Muhammad Riadi, Jeni Kamase, and M. Mapparenta, 'Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin)', *Journal of Management Science (JMS)*, 2.1 (2021), 41–60.

⁹ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (UIN KHAS Press, 2023), 52.

peluang usaha dan memperkuat perkembangan UMKM di daerah tersebut. Pada masa kini, Tulungagung memiliki Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang berkontribusi sebagai perkembangan ekonomi di Kabupaten Tulungagung. Berikut disajikan data perkembangan UMKM terhadap kontribusi perekonomian di Kabupaten Tulungagung selama periode 2020–2024:

Gambar 1.2
Perkembangan UMKM Terhadap Kontribusi Perekonomian Kabupaten Tulungagung Tahun 2020-2024



Sumber: Data Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan Gambar 1.2 perkembangan UMKM di Kabupaten Tulungagung, terlihat adanya peningkatan volume usaha dari tahun ke tahun, dari sebesar 370 miliar pada tahun 2020 menjadi 541 miliar pada tahun 2024. Volume usaha ini mencerminkan total nilai penjualan atau omset yang dihasilkan oleh seluruh UMKM di wilayah Tulungagung, sehingga dapat menjadi indikator kontribusi UMKM terhadap

perekonomian lokal. Peningkatan volume usaha menunjukkan bahwa UMKM semakin produktif dan mampu menghasilkan perputaran uang yang signifikan di masyarakat, baik melalui pendapatan pelaku usaha maupun karyawan yang terlibat. Selain itu, omset yang besar mendorong aktivitas ekonomi lainnya di Tulungagung melalui efek berganda (*multiplier effect*), misalnya dalam konsumsi lokal dan penyediaan bahan baku. Dengan demikian, UMKM tidak hanya berperan sebagai sumber mata pencaharian, tetapi juga menjadi salah satu penopang pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Tulungagung.

Jenis usaha yang berkembang di daerah Tulungagung sangat beragam, meliputi sektor barang, makanan, minuman, kerajinan, dan berbagai bidang lainnya. Salah satunya yang berkembang cukup pesat di wilayah Tulungagung adalah usaha pertokoan atau ritel. Kondisi ini dapat dibuktikan dengan peningkatan usaha pertokoan yang bermunculan di berbagai wilayah di Tulungagung, dari toko *offline* hingga toko pada *platform online*. Kondisi tersebut juga dijelaskan oleh Badan Pusat Data Statistik Tulungagung, dari data yang diperoleh terdapat 3,292 usaha pada sektor perdagangan atau penjualan.¹⁰

Pada saat ini, pengunjung ke toko usaha tidak hanya sekadar untuk membeli produk, tetapi juga untuk melihat barang yang tersedia, membandingkan harga dengan toko lain, dan sekedar memenuhi rasa ingin

¹⁰ Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, *Perdagangan menurut Kecamatan dan Golongan Usaha di Kabupaten Tulungagung, 2022*, tersedia secara daring di <https://tulungagungkab.bps.go.id/id/statistics-table/1/NTM1OSMx/perdagangan-menurut-kecamatan-dan-golongan-usaha-di-kabupaten-tulungagung--2022.html> (diakses 3 Agustus 2025).

dan penasaran. Pemilik toko usaha berupaya menciptakan konsep yang mampu menarik perhatian berbagai kalangan. Dari anak muda sampai orang dewasa, seperti penyediaan suasana yang nyaman, luas, aman, mudah dijangkau serta pelayanan yang ramah dan fasilitas pendukung lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih toko *accessories* sebagai objek penelitian, mengingat aksesoris merupakan produk yang memiliki tingkat minat dan daya tarik yang tinggi di semua kalangan konsumen. Objek penelitian yang dipilih adalah Toko Ayu Accessories. Ketertarikan peneliti terhadap toko ini didasarkan pada kemampuan mempertahankan kualitas pelayanan kepada konsumen sejak tahun 2007 dan secara konsisten menghadirkan produk-produk yang mengikuti tren dan minat pembeli. Selain itu, Toko Ayu Accessories memiliki tingkat pendapatan yang cukup signifikan, yaitu berkisar antara Rp5.000.000 hingga Rp10.000.000 pada hari-hari biasa, dan meningkat sampai Rp15.000.000 pada hari libur atau menjelang hari raya.

Faktor lain yang menarik minat peneliti adalah letak toko yang strategis sehingga mudah diakses konsumen dan perkembangan fisik bangunan toko yang sebelumnya hanya beroperasi di teras rumah, kini telah berkembang menjadi bangunan seluas 450 m² dan sedang dalam proses pembangunan toko kedua. Perluasan ini memberikan kenyamanan bagi konsumen karena ruang yang lebih luas memungkinkan konsumen berbelanja dengan leluasa serta memperoleh beragam produk aksesoris

sesuai dengan minat mereka. Dengan area yang lebih besar dan adanya toko kedua, toko dapat menyediakan lebih banyak variasi produk sesuai kebutuhan konsumen. Secara keseluruhan, perluasan area dan penambahan unit usaha berkontribusi terhadap peningkatan kualitas toko, yang pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan konsumen dan daya saing toko di pasar.

Toko Ayu Accesories merupakan usaha bisnis yang berfokus dibidang barang dan jasa. Toko Ayu Accessories berdiri pada tahun 2017 dan sampai sekarang belum membuka cabang. Toko Ayu Accessories buka setiap hari pada waktu 07.30 sampai 21.00 di Jalan Kap. Patimura 1 No. 12, Prayan, Sobontoro, Kabupaten Boyolangu, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66232. Ayu Accesories ini menyediakan berbagai jenis kebutuhan dari mulai kebutuhan sekolah maupun kebutuhan sehari-hari. Toko Ayu Accesories perlu memperhatikan point penting dalam meningkatkan usahanya dengan mendalami perilaku konsumen, seperti bagaimana memastikan konsumen merasakan kepuasan pada produk yang disediakan. Kepuasan konsumen mempunyai beberapa indikator, antara lain kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasi.¹¹

Salah satu komponen kunci untuk mendapatkan perhatian yang lebih besar adalah menjaga konsistensi dalam ekspektasi. Konsumen sebelum menggunakan jasa, mereka memiliki harapan tertentu yang

¹¹ Tjiptono Fandy dan Gregorius Candra, *Service, Quality, and Satification*, Edisi 3, (Yogyakarta: ANDI, 2011), 298-304.

terbentuk dari pengalaman sebelumnya dan informasi berdasarkan keterangan dari beragam sumber. Dalam hal ini, harga produk yang dijual di toko Ayu Accesories menawarkan harga terjangkau dengan pelayanan yang memuaskan menjadi salah satu daya tarik bagi konsumen. Kemudian minat berkunjung menjadi faktor strategis bagi perusahaan, yaitu mengukur sejauh mana keinginan serta kesiapan konsumen untuk kembali memanfaatkan jasa atau layanan yang sama pada waktu mendatang. Toko Ayu Accesories menyediakan penataan *layout* yang mudah dijangkau dan dipahami, memudahkan konsumen untuk berbelanja. Toko Ayu Accesories selain menyediakan barang yang bermacam-macam juga menghadirkan jasa membuat buket bunga dan membuat produknya sendiri. Hasilnya, diharapkan konsumen puas dan yakin bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Berdasarkan fakta yang terjadi, Toko Ayu Accesories masih mendapati kendala pada aspek kualitas pelayanan dan penempatan rak barang. Beberapa ulasan yang ditemukan di rating dan ulasan *Google* menunjukkan bahwa pelayanan di toko usaha tersebut masih kurang memuaskan, seperti pegawainya yang kurang ramah serta pada aspek penempatan *display layout* yang cenderung berdekatan sehingga membuat konsumen sulit mengakses jalan dan memilih barang dengan leluasa karna berdempetan dengan pengunjung lainnya. Jika masalah ini tidak segera diperbaiki, dapat berakibat negatif terhadap keberlangsungan usaha, seperti penurunan jumlah pelanggan, rusaknya citra toko usaha, serta

menurunnya tingkat pembelian ulang. Oleh karena itu, Toko Ayu Accesories perlu menjaga konsistensi pelayanan yang berkualitas guna memperkuat elemen-elemen unggulan, seperti melakukan pembinaan terhadap karyawan dan menata ulang *display layout* untuk membangun suasana toko yang menyenangkan sehingga dapat meningkatkan rasa puas dan kesetiaan konsumen. Arah utama penelitian ini untuk upaya memahami variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin sulit. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu taktik dalam mendorong peningkatan strategi penjualan, terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra toko usaha, serta memahami tingkat kepuasan konsumen yang berpengaruh untuk keberlangsungan usaha.

Kepuasan konsumen merupakan diantara gagasan utama pada konsep pemasaran dan studi tentang perilaku konsumen. Secara teori, konsumen yang puas lebih cenderung merekomendasikan produk, layanan, atau merek kepada orang lain dan melakukan pembelian lebih dari sekali. Namun, jika mereka tidak merasakan kepuasan dapat menjadi penyebab mereka beralih ke produk atau merek lain serta menyampaikan keluhan kepada pihak produsen, penjual, maupun konsumen lainnya.¹² Keadaan ini mendorong konsumen kembali mendapatkan kembali produk yang

¹² Paul Peter dan Jerry, *Perilaku Konsumen dan Strategi Konsumen*, Edisi 9, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 184.

disediakan perusahaan tersebut.¹³ Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi banyak aspek yaitu diantaranya karakteristik produk dan layanan serta aspek emosional konsumen, pertimbangan yang berkaitan dengan keberhasilan atau kegagalan layanan, evaluasi keadilan dan kewajarannya, serta dampaknya terhadap mitra lain, kerabat, dan rekan kerja.¹⁴ Kepuasan konsumen dapat ditinjau beberapa faktor, dimana dalam penelitian ini mengambil tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan ialah kemampuan karyawan dengan pengetahuan, keterampilan, dan antusiasme untuk menyediakan produk serta layanan kepada konsumen dengan cara memenuhi kebutuhan mereka, baik yang diamati ataupun yang tidak terlihat. Pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong terciptanya promosi informal yang positif serta meningkatkan kesempatan terjadinya pembelian ulang.¹⁵ Kualitas pelayanan yang tinggi memiliki peran penting dalam mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas mampu memperoleh perhatian dan kepercayaan dari masyarakat.

Kepuasan konsumen juga dapat dipengaruhi oleh faktor kelengkapan produk. Kelengkapan produk merupakan aspek detail, jangkauan luas, dan keunggulan yang ditawarkan seperti produk. Selain

¹³ Shella Oktaviani dan Eso Hernawan, 'Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Lunica' dalam jurnal *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* (2022), 2827–7740.

¹⁴ Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (UIN KHAS Press, 2023).

¹⁵ Robet Lucas, *Customer Service Edisi 3*, (Amerika: McGraw-Hill, 2005), 4.

itu, selalu tersedianya produk di toko juga merupakan aspek kelengkapan produk. Dengan kata lain, produk yang lengkap dan tersedia secara konsisten mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka pada toko atau perusahaan.¹⁶ Dengan kelengkapan produk, konsumen akan lebih merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya.

Display layout juga termasuk faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. *Display layout* adalah pengaturan produk barang di tempat tertentu untuk menciptakan daya tarik melalui penampilan yang dapat dilihat secara langsung berdasarkan penataan *display* atau tata letak produk secara menarik dan strategis. Tujuannya adalah untuk mendorong perhatian dan minat konsumen agar tertarik dan terdorong untuk membeli.¹⁷ Dengan penataan yang tepat, barang dagangan bisa lebih menarik perhatian dan meningkatkan peluang pembelian dari konsumen.

Penelitian terdahulu menyatakan kepuasan konsumen secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hasil tersebut diteliti oleh Lu'Lu UI Maknunah dan Endang Astuningtyas. Kepuasan pelanggan akan bertambah seiring dengan meningkatnya faktor kualitas pelayanan.¹⁸

Penelitian terdahulu oleh Nadia Ika Purnama, et.al mengatakan bahwa

¹⁶ Amanah Dita and others, 'Pengaruh Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Online Shop TOKOPEDIA.COM Di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan', *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)* (2019), 125–38.

¹⁷ Angga Regindratama, "Pengaruh Variasi Produk dan *Display layout* terhadap Keputusan Pembelian melalui Word of Mouth sebagai Variabel Mediasi di Toko SRC Jumasri Talang Kawo Merangin Jambi," *Oikos: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Ekonomi* 7, no. 1 (2023): 710–728.

¹⁸ Lu'lu UI Maknunah dan Endang Astuningtyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita," *Publiciana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 14, no. 2 (2021): 339–361.

kelengkapan produk memengaruhi kepuasan pelanggan saat melakukan pembelian, maka kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.¹⁹ Penelitian lainnya yang terdahulu oleh Meilaty Finthariasari, et.al menyatakan bahwa *display layout* mempengaruhi positif terhadap kepuasan konsumen secara signifikan.²⁰

Penelitian ini memiliki keterbaruan dalam mengkaji tiga variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan *display layout* yang dianalisis secara simultan terhadap variabel dependen berupa kepuasan konsumen. Kombinasi ketiga variabel tersebut masih relatif jarang digunakan secara bersamaan dalam satu model penelitian, sehingga penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian terdahulu yang umumnya hanya menelaah sebagian variabel secara terpisah. Penelitian ini juga berfokus pada Usaha Toko Ayu Accessories yang berlokasi di Desa Sobontoro, yang merupakan usaha ritel lokal dan belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan, dapat diketahui pentingnya kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan *display layout* dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka penulis bermaksud melakukan penelitian untuk meneliti permasalahan tersebut dalam bentuk skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Dan

¹⁹ Riska Dwi Astuti dan Laura Angelina, “Analisis Determinan Perilaku Konsumtif di Kalangan Mahasiswa,” *Jurnal Kebijakan Ekonomi dan Keuangan* 3, no. 1 (2024): 82.

²⁰ Meilaty Finthariasari, Sri Ekowati, dan Roy Krisna, “Pengaruh Kualitas Produk, *Display Layout*, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen,” *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 8, no. 2 (2020): 149–159.

Display Layout Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

1. Identifikasi permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi:
 - a. Meningkatkan jumlah toko usaha di Tulungagung dari mulai toko *offline* hingga toko *online* menyebabkan tingkat persaingan usaha yang semakin ketat. Apalagi lokasi Toko Ayu Accesories terletak di area yang berjarak jauh dari pusat kota akan menjadi tantangan tersendiri dalam menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan.
 - b. Adanya kualitas pelayanan Ayu Accesories yang belum maksimal dan penempatan *display layout* yang berdekatan belum menunjukkan sejauh mana faktor-faktor tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko usaha tersebut.

2. Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan, harga, kelengkapan produk dan *display layout* terhadap kepuasan konsumen pada Usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, perumusan masalah yang akan dikaji adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan *display layout* secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah kelengkapan produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah *display layout* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mengetahui variabel kualitas pelayanan, harga, kelengkapan produk dan *display layout* secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Toko

Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu
Kabupaten Tulungagung

2. Untuk menguji dan mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung
3. Untuk menguji dan mengetahui kelengkapan produk memiliki berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung
4. Untuk menguji dan mengetahui *display layout* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Toko Ayu Accessories Di Desa Sobontoro Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung

E. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun peneliti yang tertarik untuk mengkaji hubungan antara kepuasan konsumen dan karakteristik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kelengkapan produk, serta *display layout*, sebagai sumber informasi, wawasan, dan referensi yang relevan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Akademik

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk bahan acuan pembelajaran tentang faktor-faktor dalam kepuasan konsumen.

b. Bagi Tempat Usaha (UMKM)

Diharapkan penelitian ini akan menghasilkan wawasan bernilai yang dapat dipertimbangkan dalam membuat keputusan bisnis pada Toko Ayu Accessories untuk kondisi sekarang sekaligus periode mendatang. Selain itu, informasi yang didapat bisa dijadikan acuan dasar dalam perumusan strategi di Ayu Accessories guna meningkatkan kepuasan konsumen.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan temuan penelitian ini mampu berperan sebagai sumber referensi baru yang dapat dikembangkan dan digunakan sebagai ilmu pengetahuan yang mengkaji tentang kepuasan konsumen.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian bertujuan membatasi dan mengarahkan topik utama penelitian pada permasalahan yang dikaji. Dalam penelitian ini, ruang lingkup difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan *display layout* terhadap kepuasan konsumen. Adapun objek

penelitian adalah Usaha Toko Ayu Accessories yang berlokasi di Desa Sobontoro, Kecamatan Boyolangu, Kabupaten Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dipahami sebagai pencapaian terpenuhnya harapan yang dimiliki sehingga memenuhi standar yang diharapkan. Kepuasan ini muncul sebagai respons terhadap aspek-aspek tertentu, seperti ekspektasi, kualitas produk, maupun pengalaman berkomunikasi yang dialami pada waktu tertentu.²¹ Kepuasan konsumen ialah pengukuran tentang transaksi dan interaksi jangka pendek yang bersifat spesifik.²²

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dianggap sebagai tingkat kemampuan sebuah layanan bisnis dengan apa yang diharapkan pelanggan. Aspek ini meliputi kecepatan, kehandalan, keramahan, ketepatan, dan sikap profesional dari staf perusahaan. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menambah kepuasan pelanggan dan menciptakan kepercayaan terhadap perusahaan. Perusahaan yang mampu

²¹ Tjiptono Fandy dan Gregorius Candra, *Service, Quality, and Satification*, Edisi 4. (Yogyakarta: ANDI, 2016), 204.

²² *Ibid...*, 206.

menjaga hubungan jangka panjang biasanya akan mendapatkan loyalitas pelanggan, referensi positif, dan stabilitas pendapatan.²³

c. Kelengkapan Produk

Kelengkapan produk merujuk pada peningkatan yang dilakukan pada produk sehingga mampu melebihi ekspektasi pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan terhadap produk tersebut dapat menghasilkan nilai tambah yang positif bagi perusahaan.²⁴

d. *Display layout*

Display layout merupakan penataan peralatan dilakukan untuk menciptakan ruang kerja yang efisien, aman, dan nyaman. Pengaturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan produktivitas sekaligus memastikan keselamatan dan kenyamanan pengguna selama bekerja.²⁵

2. Penegasan Operasional

Mengukur dan menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, tingkat kelengkapan produk, dan penataan *display layout*, serta mengidentifikasi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan konsumen pada Toko Ayu Accessories.

²³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service, Quality, and Satification*, Edisi 4. (Yogyakarta: ANDI, 2016), 119.

²⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing manajemen*, (PT INDEKS, 2007), 5.

²⁵ John C. Birchfield, *Desain Dan Tata Letak Fasilitas Layanan Makanan* (John Wiley dan Sons, Inc. Hoboken, New Jersey., 2008).

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian utama yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Berikut adalah rinciannya:

Bagian Awal

Terdiri dari: halaman sampul depan, halaman sampul judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman lampiran, abstrak, halaman daftar isi.

Bagian Isi

Bab I Pendahuluan

Bagian ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi

Bab II Landasan Teori

Bagian ini membahas sub variabel pertama dan seterusnya, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, data, sumber data, variabel skala, pengukuran, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian

Bagian ini menjelaskan deskripsi lokasi penelitian, paparan data, temuan penelitian.

Bab V Pembahasan

Bagian ini membahas tentang hasil penelitian, pembahasan hasil analisis data.

Bab VI Penutup

Bagian ini merupakan penutup atau akhir sebuah penelitian. Terdapat beberapa poin, diantaranya yaitu kesimpulan dan saran.

Bagian Akhir

Bagian ini terdiri dari : daftar rujukan, lampiran – lampiran, surat pertanyaan keaslian skripsi, daftar riwayat hidup.