

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Segala sesuatu yang berhubungan dengan masyarakat akan mengalami perubahan baik dari segi politik , ekonomi , sosial , budaya dan juga berpengaruh pada pola pikir manusia untuk melakukan persaingan dalam menjalankan usahanya. Hal ini membuat timbulnya persaingan yang semakin ketat . dalam bidang usaha dagang merupakan salah satu industry yang sangat pesat dan sangat memiliki peran penting dalam kemajuan perekonomian di suatu Negara maupun daerah. Perkembangan tersebut akan memberikan dampak yang positif serta nilai yang sangat penting bagi masyarakat . Semakin tingginya dalam industry perdagangan . salah satunya yang bergerak dalam bidang grosir .

Grosir merupakan usaha atau perdagangan yang menjual barang dalam jumlah yang cukup besar dan tentunya bukan dalam bentuk satu-an atau eceran . umumnya pedagang grosir menjual barang dalam jumlah cukup besar kepada pedagang kecil atau warung – warung sembako yang kemudian nantinya akan di jual Kembali oleh pemilik warung dalam bentuk ecer-an atau satu-an dalam hal ini pedagang grosir sangat membantu pedagang kecil dalam menjalankan usahanya . Hal tersebut dapat dilihat dari yang terjadi saat ini di mana beberapa masyarakat yang ada di Indonesia belum mendapatkan pekerjaan Di karenakan indonesia masih terbilang cukup banyak pengangguran yang belum dapat bekerja di dalam dunia pekerjaan di sebabkan oleh ketidak simbangan lapangan pekerjaan yang tersedia dengan laju pertumbuhan penduduk yang ada di Indonesia dan juga di awal tahun 2020 telah mengalami sebuah fenomena penyakit yang mematikan yang telah menyebabkan adanya pemecatan besar – besaran pada sebuah perusahaan.

Banyaknya dari masyarakat yang berinisiatif untuk membuka lapangan pekerjaan sendiri salah satunya dalam bidang perdagangan . industri perdagangan dalam hal ini ( grosir ) sangat membantu masyarakat untuk menjalankan usahanya karena grosir telah menerapkan ( shop only in one place ) yang menyediakan semua kebutuhan masyarakat



dalam hal sembako dan tentunya hanya dari satu tempat berbelanja dengan memberikan barang yang berkualitas yang tentunya dengan harga sangat terjangkau. Bagi konsumen biasa maupun konsumen ritel yang ingin menjual Kembali produk tersebut. sehingga pedagang kecil dapat menjual Kembali produk tersebut dengan harga yang dapat bersaing di pasar dan nantinya dapat memperoleh laba .

Toko Grosir Rusli merupakan toko grosir yang cukup besar dan lengkap yang beralamat JL.Swadaya Raya no 4-6 Kemiri Muka Kecamatan Beji Kota Depok . awalnya toko grosir ini didirikan di tahun 2003 namun masih berebentuk warung eceran . kemudian berselang 2 tahun yang tadinya hanya warung eceran di tahun 2005 menjadi toko grosir dan toko ini didirikan oleh bapak Rusli dan toko ini di beri nama Toko Grosir Rusli . Di toko ini menjual beberapa barang , seperti beberapa merk kopi , beberapa merk kosmetik beberapa merk mie dan masih banyak lainnya . Toko Grosir ini telah mepekerjakan 4 karyawan yang dibagi sesuai dengan bidangnya masing – masing dibagi menjadi 2 . di bagian Gudang ada 2 orang karyawan dan dibagian pelayanan juga ada 2 orang karyawan

Namun semakin berkembangnya zaman semakin banyaknya pesaing grosir yang muncul dan akan mengakibatkan semakin ketat nya persaingan antar toko grosir dan dari persaingan tersebut nantinya juga akan mempengaruhi dampak penjualan. Hal tersebut dapat di rasakan juga oleh Toko Grosir Rusli. Dalam upaya memenangkan persaingan perdagangan grosir perlu memunculkan perbedaan di banding toko lainnya untuk menarik minat konsumen. Dengan cara menerapkan pelayanan yang memuaskan dan ketersediaan barang serta penyampaian barang ke konsumen, seperti menyediakan barang yang berkualitas , harga yang di tawarkan sangat terjangkau dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Dengan demikian toko akan dengan mudah memperoleh kepuasan pelanggan dan juga dapat memperoleh loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam peningkatan penjualan dengan adanya kepuasan pelanggan pelanggan pun nantinya akan loyal terhadap toko grosir ini. Kepuasan pelanggan adalah cerminan dari pelanggan terhadap kualitas barang , pelayanan yang kami berikan dan juga harga yang telah kami tawarkan. Dengan ini juga

pelanggan akan merasa puas dengan adanya penyelenggaraan layanan dan pastinya juga masih berada di posisi yang dapat di terima oleh pelanggan

Data Penjualan Toko Grosir Rusli Di Tahun 2021 / 2022 Per-bulan

| BULAN     | PENJUALAN 2021 | PENJUALAN 2022 |
|-----------|----------------|----------------|
| JANUARI   | 840.000.000    | 852.000.000    |
| FEBRUARI  | 1.022.400.000  | 803.500.000    |
| MARET     | 816.500.000    | 825.000.000    |
| APRIL     | 1.000.750.000  | 1.352.000.000  |
| MEI       | 926.000.000    | 890.750.000    |
| JUNI      | 902.500.000    | 886.000.000    |
| JULI      | 911.500.000    | 917.000.000    |
| AGUSTUS   | 852.000.000    | 861.000.000    |
| SEPTEMBER | 877.500.000    | 886.000.000    |
| OKTOBER   | 884.250.000    | 892.500.000    |
| NOVEMBER  | 900.000.000    | 917.750.000    |
| DESEMBER  | 960.000.000    | 986.000.000    |

**Sumber Data : Toko Grosir Rusli**

Penjualan di tahun 2021 telah menunjukkan penurunan di karenakan adanya persaingan dan fenomena covid dan juga kurangnya interaksi kepada para pelanggan di toko Rusli Sedangkan penjualan di tahun 2022 mengalami kenaikan walaupun tidak terlalu signifikan hal tersebut dapat dirasakan oleh pemilik toko. Yang artinya para konsumen yang berbelanja di toko merasa puas akan harga yang ditawarkan. Maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Grosir Rusli**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun beberapa permasalahan yang muncul , dapat di identifikasikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Transaksi pembayaran yang masih menggunakan sistem manual sehingga pelayanannya mengalami kelambatan.
2. Jarak toko dengan Gudang cukup jauh sehingga sulit untuk melakukan pengambilan barang sehingga pelayanan di toko mengalami keterlambatan
3. Penataan barang yang masih belum tertata rapih sehingga banyaknya barang yang rusak dan expayer.

### **1.3 Rumusan masalah penelitian**

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli?
2. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap pelanggan di Toko Grosir Rusli?
3. Apa anggapan dari konsumen terhadap pelayanan yang telah di berikan Toko Grosir Rusli?

### **1.4 Tujuan Peneliti**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli
3. Untuk mengetahui Pengaruh harga yang ada di Toko Grosir Rusli
4. Untuk mengetahui tentang apa saja anggapan dari konsumen terhadap pelayanan yang telah di berikan Toko Grosir Rusli

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi mahasiswa
  - Dapat melihat secara langsung system jual beli yang berlaku di pasar tradisional
  - Dapat mehami karakter pedagang eceran dalam mengatur tata Kelola ke uangan dari penjualan ya .
  - Dapat mehami cara mengambil keuntungan / laba dari variasi .
2. Bagi instansi penelitian dan Pendidikan

- Membantu mempromosikan barang – barang baru supaya di kenal luas oleh banyaknya masyarakat
- Membantu Toko Grosir Rusli dalam mencari solusi dari keluhan – keluhan yang di sampaikan oleh pelanggan di Toko Grosir Rusli.

## **1.6 Sistematika Penulis**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.