

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha saat ini berjalan dengan sangat pesat, kebutuhan dan keinginan konsumen selalu berubah seiring dengan perkembangan zaman, sehingga mempengaruhi sistem pola konsumsi masyarakat. Perkembangan dari tahun ke tahun ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang termasuk dalam bidang toko sembako. Melihat hal tersebut perusahaan atau pelaku usaha dituntut mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen seperti dalam hal pelayanan. Mengingat perkembangan teknologi yang semakin dinamis, manusia dituntut lebih cepat dan inovatif agar tidak kalah dengan pesaingnya.

Salah satu cara untuk dapat bersaing dalam dunia usaha terkhusus usaha toko sembako, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut, maka akan memberikan masukan penting kepada perusahaan untuk dapat merencanakan hal-hal yang dapat meningkatkan daya saing agar terciptanya kepuasan bagi pelanggan. Keberhasilan pemasaran dalam suatu perusahaan atau pelaku usaha bukan hanya dilihat dari seberapa banyak konsumen yang diperoleh, namun juga bagaimana ia mampu mempertahankan konsumen tersebut. Kepuasan pelanggan bisa terlihat dari beberapa faktor diantaranya pengaruh lokasi, kualitas barang dan harga.

Pemilihan lokasi toko sembako yang tepat menjadi hal yang penting untuk memutuskan dimana usaha tersebut dapat berjalan dengan baik yang mampu meningkatkan penghasilan penjualan, daya tarik pelanggan untuk datang dan tercapainya tujuan yang diharapkan. Para pengusaha selalu mengharapkan memiliki lokasi yang dekat dengan para pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan sehingga terjaganya hubungan baik dengan pelanggan.

Kualitas barang juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas barang memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap barang yang ditawarkan karena pada umumnya seorang

pelanggan akan merasa puas setelah adanya pengalaman melakukan pembelian terhadap suatu barang yang dikonsumsi atau digunakan dan biasanya pelanggan akan merekomendasikan secara pribadinya sendiri kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan barangnya pada suatu tempat atau perusahaan yang dinilai berkualitas dan memuaskan sesuai pengalamannya.

Harga yang diberikan juga berpengaruh besar terhadap tingkat penjualan dan keputusan pelanggan terhadap toko sembako dalam melakukan pembelian. Harga sangat menentukan kelangsungan perusahaan karena harga merupakan pondasi utama laku tidaknya suatu barang yang ditawarkan. Setiap harga yang ditentukan harus sesuai harga pasar pada umumnya, perekonomian konsumen dan kualitas barang yang akan diperjual belikan. Bagi pelanggan, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai produk tersebut.

Kepuasan adalah sejauh mana tingkatan produk atau jasa dipresepsikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan merupakan hasrat yang tidak dapat diukur dengan sama rata, karena masing-masing pelanggan memiliki caranya sendiri dalam mengukur kepuasannya terhadap produk atau jasa yang digunakannya, dan dengan hal tersebutlah kepuasan pelanggan juga tidak lepas dipengaruhi dari beberapa aspek diatas.

Toko sembako madura Joni yang berlokasi di jalan Nilam II Jatisampurna Kota Bekasi juga telah melakukan upaya dengan segala strategi dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Namun demikian hasilnya masih belum banyak dirasakan dimana tingkat penjualan masih terbilang naik turun. Belum menunjukkan kestabilan dan peningkatan sesuai dengan target yang diharapkan.

Toko Joni adalah toko yang menjual produk-produk sembako sebagaimana kita ketahui pada umumnya. Produk toko Joni terdiri dari minuman, snack, gas elpigi, rokok, sembako dan lain-lain. Dari beberapa produk tersebut, produk beraslah yang menjadi sorotan utama penulis dalam melakukan penelitian. Maka disajikan grafik data penjualan beras pada Januari 2021-Desember 2021 sebagai berikut:

Gambar 1.1 Data Penjualan beras pada Toko Joni dalam bentuk kilogram (kg)
Januari 2021-Desember 2021

No	Bulan	Penjualan(Kg)
1	Januari	150
2	Februari	140
3	Maret	150
4	April	180
5	Mei	160
6	Juni	140
7	Juli	130
8	Agustus	150
9	September	130
10	Oktober	140
11	November	150
12	Desember	140

Sumber : Toko Sembako Madura Joni (Januari-Desember 2021)

Berdasarkan data di atas, dapat di lihat bahwa penjualan beras pada Toko sembako Madura Joni rata-rata mengalami naik turun. Naik turunnya penjualan tidak terlepas dari upaya yang telah dilakukan oleh Toko Joni. Guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi naik turun penjualan beras pada Toko Joni sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Lokasi, Kualitas Barang dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penjualan Beras Toko Sembako Madura Joni di Kota Bekasi”.

1.2 Identifikasi masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Lokasi toko yang terlalu menjorok kejalan.
2. Lahan parkir yang sempit.
3. Kualitas beras yang terkadang kurang diperhatikan.
4. Kualitas kemasan yang mudah robek.
5. Adanya persaingan harga dengan pesaing disekitarnya.
6. Harga yang tidak sesuai dengan kualitas produk.
7. Ruangan yang sempit dan berantakan.
8. Pelayanan yang kurang ramah.

1.3 Pembatasan masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di toko Joni menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar jelas dan terperinci. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh lokasi, kualitas barang dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras Toko Sembako Madura Joni di Kota Bekasi.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan lokasi, kualitas barang dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras toko sembako Madura Joni?
2. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras toko sembako Madura Joni?
3. Apakah kualitas barang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras toko sembako Madura Joni?
4. Apakah harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras toko sembako Madura Joni?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan lokasi, kualitas barang dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras toko sembako Madura Joni?

2. Untuk mengetahui apakah secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras toko sembako Madura Joni?
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas barang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras toko sembako Madura Joni?
4. Untuk mengetahui apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penjualan beras toko sembako Madura Joni?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan sebagai masukan bagi oleh para pelaku usaha khususnya yang berkaitan dalam bidang toko sembako atau kelontong.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang telah ada khususnya yang berkaitan dengan lokasi, kualitas barang, harga dan kepuasan pelanggan.
3. Memberikan tambahan wawasan bagi para pembaca dan penulis khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

1.7 Sistematika Penulisan

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, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data tersebut

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.