

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemasaran merupakan suatu proses mengatur dan melaksanakan, memperkirakan, memajukan dan menyebarkan berbagai pemikiran, tenaga kerja dan produk untuk melakukan perdagangan yang memuaskan orang dan asosiasi. (Fadilah, 2020). Seperti yang kita ketahui pemasaran adalah pergerakan bisnis yang mendasar sebagai pertukaran kecil dan besar, misalnya pabrik pengolahan hingga toko kecil dan besar yang bertujuan untuk mengenalkan suatu barang kepada pembeli agar mereka dapat membeli dan memanfaatkan barang tersebut.

Dari bisnis yang dijalankan faktor utama yang patut diperhatikan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan bahagia atau kecewa individu karena pemeriksaan terhadap pencapaian barang yang dilihat dan diharapkan. . Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan konsumen dimana harapan dan keinginan dapat terpenuhi secara memuaskan dan dapat mengakibatkan pelanggan tersebut membeli ulang kembali sampai berkelanjutan. Kepuasan konsumen sangatlah penting karena jika pembeli tidak terpenuhi maka pelanggan tidak akan kembali lagi dan akan berdampak pada pembeli lain karena perasaan kecewanya. Hal ini akan menjadi bahaya tersendiri bagi pelaku bisnis.

Dalam proses pembelian konsumen akan memilih sebuah produk sesuai yang mereka inginkan dan sebelum membeli produk tersebut pastinya melihat harga apakah sesuai dengan kualitas produknya atau tidak, begitupun juga sesuai harga pasarannya. Harga merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga adalah bagian penting dari sistem perdagangan. Kotler dalam (Desy & Rahmat, 2017) pengertian biaya adalah suatu bagian dari uang yang digabungkan dengan produk, jasa atau suatu bagian dari nilai uang yang dibeli untuk suatu penggunaan sejak perolehan tenaga kerja dan produk tersebut.

Selain harga, lokasi juga mempengaruhi pemenuhan pembeli. Area tersebut akan dipilih berdasarkan apa yang disukai dan disetujui pelanggan. Sebelum menentukan kawasan yang akan dipilih, sebaiknya Anda juga mengubah atau mempertimbangkan jenis atau klasifikasi usaha apa yang akan dijalankan. Lokasi menurut Tjiptono (2015:345) Lokasi tersebut menyinggung aktivitas periklanan lain yang berupaya mempercepat dan bekerja dengan pemenuhan atau penyebaran tenaga kerja dan produk dari produsen ke konsumen. Salah satu hal yang perlu ditekankan jika ingin membuka usaha kuliner misalnya adalah memilih lokasi yang ramai dan banyak dilalui orang. hal ini termasuk pengaruh puasnya pelanggan dalam membeli barang atau jasa. Semakin bersih dan nyaman lokasi tersebut maka pelangganpun akan semakin puas. Dalam menentukan lokasi pastinya

memilih lokasi yang mudah dijangkau dan tidak membutuhkan waktu yang cukup lama.

Selain lokasi, kualitas layanan adalah sesuatu yang harus menjadi fokus setiap bisnis, berupaya memenuhi kebutuhan pelanggannya dan menjunjung harapan mereka. Karena proses pembelian dan penjualan tidak dapat terjadi tanpa pelanggan, layanan pelanggan sangat penting untuk kelangsungan bisnis.. Menurut (Krisnawati, 2016) Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam mengumpulkan asumsi-asumsi pelanggan dan terlebih lagi jika bantuan yang didapat atau pengalaman benar-benar terwujud, maka kualitas tersebut dipandang baik dan dapat memuaskan klien.

Sektor pasar tradisional menjadi titik fokus perekonomian masyarakat setempat, dimana mereka menyediakan kebutuhan pokok seperti makanan dan pakaian, sesuai dengan kebutuhan yang mungkin timbul. Kantor pendidikan di Daerah Kesugihan juga dilengkapi dengan sekolah dasar, serta lingkungan sekolah dan perguruan tinggi Islami, sehingga masyarakat bisa mendapatkan pendidikan yang utuh. Adanya sarana Pendidikan yang lengkap dapat mendatangkan peluang usaha untuk kebutuhan anak-anak hingga dewasa. Salah satu usaha yang sedang digeluti yaitu usaha Toko Rizquna.

Toko Rizquna merupakan salah satu toko yang sudah lama menjalankan bisnisnya di Kesugihan. Berdirinya Toko tersebut yaitu sejak tahun 2003-sekarang yang didirikan langsung oleh pemilik toko Bapak

Abdul Hamid yang dulunya merupakan seorang santri di Pondok Pesantren Asaasunnajaah Kesugihan. Pada awalnya toko Rizquna hanya menjual buku, namun pilihan produknya telah diperluas untuk memenuhi kebutuhan yang lebih luas. salah satunya kebutuhan yang paling diminati yaitu kebutuhan para santri yaitu busana muslim, alat sholat, alat tulis dan sebagainya. Adapun berbagai jenis barang/produk dan kisaran harga yaitu sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

**Jenis Barang/Produk dan Kisaran Harga**

No	Jenis Barang	Harga (Rp)
1	Kitab kuning segala judul	3.000-600.000
2	Minyak wangi segala merk	10.000-50.000
3	Kerudung segala merk	15.000-30.000
4	Sarung segala merk	35.000-150.000
5	Songkok segala merk	35.000-55.000
6	Buku-buku segala judul	10.000-100.000
7	Pakaian muslim Muslimah	45.000-100.000
8	Sorban segala merk	40.000-70.000
9	Tasbih segala merk	10.000-150.000
10	Seperangkat ATK	3.000-30.000

Tinggi rendahnya harga suatu barang selalu menjadi kekhawatiran pembeli dalam mencari barang yang dibutuhkannya. Mereka akan membeli

produk dengan mempertimbangkan harga sesuai dengan kualitas produk. Pada Toko Rizquna mengalami peningkatan penjualan cukup tinggi pada saat bulan Ramadhan karena banyak dari pesantren yang membutuhkan kitab untuk kajian kitab di bulan Ramadhan. Untuk itu tidak selalunya Toko tersebut mengalami kenaikan setiap saat, dalam mempertahankan peningkatan penjualan di terapkannya strategi berupa pemberian snack untuk 100 pembeli pertama setiap hari jum'at.

Toko Rizquna mempunyai dua cabang yang berada pada jalan raya kesugihan dan jalan kauman kesugihan. Lokasi ini merupakan tempat yang merupakan kunci karena letaknya berada pada jalan utama yang dilalui berbagai masyarakat dan kendaraan sekitar. Lingkungan dan suasana dalam toko tersebut juga selalu memberikan kenyamanan karena kondisi barang-barang yang tertata rapih. Namun, dari toko tersebut tidak diberikan petunjuk seperti berupa tulisan tempat barang yang sulit dicari sehingga pelanggan harus bertanya kepada pelayan terlebih dahulu.

Dari segi pelayanan yang diberikan bahwa pegawai cukup ramah kepada konsumen hanya saja pelayanan kurang memberikan pertanyaan untuk produk yang ingin dicari oleh pelanggan yang datang. Dari pegawainya yang semua dari kalangan santri putra terkadang untuk pelanggan santri putri akan merasa malu untuk bertanya-tanya sampai untuk membeli produk di toko tersebut.

Toko Rizquna tidak menggunakan proses promosi guna memperkenalkan produk, dengan hanya mendatangkan pelanggan yang

memperkenalkan kepada konsumen lain untuk membelinya. Dari pelayanan yang merupakan pemilihan karyawan dari kalangan santri menjadi tolak ukur tersendiri sehingga dapat memperkenalkan produk dengan baik.

Dari hasil wawancara langsung kepada pemilik toko Rizquna yaitu Bapak Abdul Hamid mengatakan bahwa toko sejenisnya Toko Rizquna bukanlah satu-satunya toko yang menyediakan kebutuhan masyarakat khususnya para santri melainkan ada 2 toko yang berjualan sama.

Pencatatan pembayaran atau struk pembayaran untuk data pembelian pelanggan juga belum terkomputerisasi dan tidak ada bukti pembayaran sehingga tidak tercatat hasil penjualan yang diperoleh.

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, maka penulis mengangkat tema penelitian ini berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Rizquna Kesugihan”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rizquna?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rizquna?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rizquna?
4. Apakah harga, lokasi, dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rizquna?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk dapat mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna
2. Untuk dapat mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna
3. Untuk dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna
4. Untuk dapat mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rizquna

### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen menjadi menjadi subjek penelitian ini. Luas pembahasan yang diteliti adalah harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui beberapa faktor yang berperan penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan mengenai harga, lokasi, dan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan sebagai wacana di Pustaka dan sebagai referensi bacaan bagi pembaca yang membutuhkan.

### b. Bagi Penulis

Menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman tentang kepuasan pelanggan menggunakan pengamatan terhadap harga, lokasi, dan kualitas pelayanan sebagai pemecahan masalah pada Toko Rizquna Kesugihan.

### c. Bagi Perusahaan

Untuk dapat menjadi sumber informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap harga, lokasi dan kualitas pelayanan dan dapat memberikan masukan atau rekomendasi terutama dalam mengembangkan kualitas pelayanan oleh perusahaan.