

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

UD Makmur Jaya merupakan salah satu nama toko perabotan yang cukup lama dan terbilang maju di kota Surakarta, UD Makmur Jaya adalah bisnis ritel yang menjual berbagai ragam produk alat rumah tangga seperti sapu, tempat sampah, kemonceng, karpet, berbagai peralatan alat dapur, alat masak dan berbagai macam produk sabun cuci piring, sabun cuci pakaian, karbol dan lain-lain yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat. UD Makmur Jaya sendiri telah memiliki berbagai cabang di kota Jogjakarta dan kota Surakarta, akan tetapi penelitian ini dilakukan di salah satu cabang Kota Surakarta.

Pada zaman sekarang ini, persaingan usaha perabotan di kota Surakarta semakin tinggi, karena sudah banyak bermunculan toko perabotan baru sejenis yang dapat menjadi sebuah ancaman bagi toko perabot lainnya, bahkan kemungkinan besar persediaan produk lebih komplit daripada UD Makmur Jaya, untuk itu setiap toko perabotan harus memiliki kualitas produk terbaik dengan mengikuti perkembangan zaman sekarang ini. Dengan bermunculnya pesaing toko perabotan membuat pelanggan memiliki rasa ingin tahu akan suatu produk terbaru pada toko perabotan yang baru saja muncul daripada toko UD Makmur Jaya. Hal tersebut mewajibkan setiap pemilik toko perabotan seperti UD Makmur Jaya untuk lebih memperhatikan perkembangan usahanya termasuk meningkatkan mutu atau kualitas dari produk yang tersedia dalam toko tersebut. Kualitas produk menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam

suatu proses keputusan pembelian produk, konsumen selain melihat faktor merek, manfaat harga, kualitas produk juga menjadi pertimbangan, oleh karena itu sebuah usaha harus memperhatikan dan terus menjaga kualitas produk. produk yang dikeluarkannya, maka pelanggan akan merasa puas, selain itu toko perabotan UD Makmur Jaya dapat bersaing dengan toko perabotan yang lainnya.

Dalam persaingan dagang, mengharuskan suatu usaha harus memberikan kualitas yang baik dari pesaing, dari segala sisi, karena pelanggan akan selalu membandingkan antara harapan dan kualitas yang diterima. Kualitas produk merupakan ciri khas produk dalam kemampuannya memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Produk diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memperoleh perhatian, keahlian, kegunaan, atau konsumsi yang memuaskan keinginan atau kebutuhan. Kualitas produk dapat dilihat dari desain yang menarik, merek produk, manfaat produk dan seberapa kokoh produk yang ditawarkan, karena kualitas produk merupakan faktor utama yang menjadi pertimbangan untuk membeli suatu produk (Rizqy et al 2016). Selain kualitas produk dalam rangka meningkatkan keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan, adapun faktor lain yang tidak kalah penting untuk mendapatkan perhatian serius adalah kualitas pelayanan. Dalam hal ini suatu usaha dituntut untuk menciptakan pelayanan yang nyaman. Dengan melakukan pelayanan yang ramah sesuai dengan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa dihargai dan hal tersebut berpengaruh terhadap peningkatan keputusan pembelian. Hal ini juga sejalan dengan

pendapat Wykof dalam Lovelock (2010:37), kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Baik buruknya kualitas pelayan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas layanan adalah keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan (Lovelock 2002) dalam Faradia 2016. Akan tetapi menurut Pemilik toko UD Makmur Jaya sendiri telah mengakui bahwa kurangnya layanan dari toko tersebut terhadap pelanggan.

Meskipun toko UD Makmur Jaya sudah terbilang toko yang berdiri sejak lama, dan memperkerjakan beberapa karyawan di setiap toko akan tetapi toko UD Makmur Jaya belum menggunakan teknologi canggih seperti penggunaan system computer dalam melakukan pengecekan harga suatu produk, karyawan maupun pemilik toko UD Makmur Jaya harus menempelkan label harga pada setiap produk dan menghafalkan setiap harga dari suatu produk tersebut, dan menghitungnya masih dengan menggunakan kalkulator, sehingga ketika pelanggan yang datang di toko UD Makmur Jaya cukup ramai harus lebih bersabar dalam melakukan pembelian di toko UD Makmur Jaya tersebut. Hal ini menimbulkan sedikit masalah karena, tidak semua pelanggan bisa bersabar dalam menghadapi pelayanan toko yang masih tergolong lambat, oleh karena itu pemilik toko UD Makmur Jaya menyadari bahwa pelayanan yang diberikan dalam toko tersebut masih belum memiliki kemajuan seperti toko perabotan

baru lainnya yang sudah menggunakan teknologi komputer dalam menjalankan usahanya. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena dalam pembelian terjadi interaksi antar konsumen dengan pihak perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan pelayanan pasti dinilai sangat memuaskan apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Selain kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan keputusan pembelian, faktor lain yang juga cukup berperan adalah harga. toko UD Makmur Jaya melayani pembelian secara eceran maupun grosir sehingga harus memperhatikan harga jual pada produk-produk yang tersedia di toko UD Makmur Jaya tersebut. Ketika pelanggan dan karyawan UD Makmur Jaya melakukan tawar-menawar keuntungan yang akan didapatkan harus diperhatikan apabila pelanggan membeli produk tersebut secara grosir maka pelanggan mendapatkan potongan harga, apabila pelanggan membeli produk tersebut secara eceran dan pelanggan melakukan tawar-menawar, maka produk yang telah ditawarnya toko UD Makmur Jaya. (Kotler dan Keller) berpendapat bahwa harga adalah sejumlah uang dalam pertukaran sebuah produk dan layanan. Harga juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, apabila pelanggan mendapatkan harga yang sesuai dengan keadaan ekonomi, dan harga juga terjangkau maka ketertarikan pelanggan terhadap produk tersebut meningkat sehingga pelanggan akan melakukan pembelian ulang tanpa membandingkan antara toko UD Makmur Jaya dengan toko perabotan lainnya, sehingga dampak positifnya adalah saling menguntungkan antara pelaku bisnis

ritel atau pemilik toko UD Makmur Jaya dan pelanggan. Pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan produk yang dibutuhkan dengan harga terjangkau serta toko UD Makmur Jaya meningkatkan hasil penjualan berupa laba dan toko UD Makmur Jaya juga dapat bersaing dengan toko perabotan lainnya.

Dari fenomena-fenomena diatas menunjukkan toko UD Makmur Jaya perlu bergerak agar mampu menarik minat beli konsumen, apabila minat beli konsumen meningkat, kepuasan pelanggan juga semakin ikut meningkat. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan kembali. Dan diharapkan toko UD Makmur Jaya mampu meningkatkan kualitas produk dengan harga yang sesuai dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik terhadap pelanggan agar pelanggan merasakan nyaman dan dihargai saat melakukan pembelian di toko UD Makmur Jaya sehingga tingkat kepuasan pelanggan juga meningkat. Karena banyaknya persaingan usaha perabotan yang semakin tinggi juga akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, kualitas produk dan harga yang bervariasi, serta pelayanan yang ada di dalam suatu usaha sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai tertinggi dari beberapa produk dan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen untuk itu UD Makmur Jaya harus tetap mempertahankan usaha yang sudah di mulai sejak lama dan mampu bersaing dengan usaha perabotan baru yang bermunculan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Satria (2021) *“The Effect of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Consumer Satisfaction”* menyatakan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, akan tetapi penelitian ini hanya fokus terhadap bagaimana produk itu laku dan pelanggan dapat melakukan pembelian ulang tanpa mengoreksi harga agar tidak memberatkan konsumen atau pelanggan, selain itu object dan subject pada penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dibahas saat ini kemudian hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa semua hasil uji mengatakan kualitas produk, kualitas layanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti disini terdapat satu variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk. Sehingga fenomena atau masalah pada penelitian ini menarik untuk diteliti sehingga dapat mengetahui lebih dalam seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan permasalahan di atas, sehingga dapat menyimpulkan rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko UD Makmur Jaya?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko UD Makmur Jaya ?

3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko UD Makmur Jaya?
4. Apakah kualitas produk, kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko UD Makmur Jaya?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai berikut ;

1. Untuk menguji, membuktikan dan mengetahui, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan toko UD Makmur Jaya.
2. Untuk menguji, membuktikan dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan toko UD Makmur Jaya.
3. Untuk menguji, membuktikan dan mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan toko UD Makmur Jaya.
4. Untuk menguji, membuktikan dan mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan toko UD Makmur Jaya.

D. Manfaat Penelitian.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagi Penulis :

Dapat memberikan wawasan yang lebih luas, memberikan banyak informasi serta pengetahuan dan memberikan manfaat bagi pembaca terutama bagi mahasiswa dan mahasiswa manajemen pemasaran mengenai bisnis ritel seperti usaha perabotan yang diteliti oleh penulis.

2. Bagi Perusahaan :

Bagi pemilik toko UD Makmur Jaya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi toko UD Makmur Jaya itu sendiri, untuk lebih mengembangkan usaha bisnis perabotannya, lebih memahami tentang seberapa pengaruhnya kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama untuk kemajuan toko UD Makmur Jaya sehingga pendapatan penjualan perabotan di toko UD Makmur Jaya dapat terus meningkat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan, ide, acuan atau bahan referensi yang akan digunakan oleh peneliti selanjutnya khususnya mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga atau penelitian tentang bisnis ritel.