

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan semakin berkembangnya dunia usaha dan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan untuk mengantisipasi persaingan era globalisasi pasar bebas yang ditandai dengan kompetisi ketat diantara semua pemain lokal maupun internasional. Keberadaan maupun kelangsungan bisnis akan sangat tergantung dengan daya saingnya, untuk mutu perusahaan dituntut untuk bisa bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin pesat. Perusahaan harus mempunyai strategi agar sukses dalam dunia usaha, ukuran yang seringkali dipakai untuk menilai peningkatan kualitas perusahaan adalah pemasaran yang diiringi dengan kepuasan konsumen.

Dalam prosesnya, kualitas perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan konsumen, dimana dengan meningkatnya kepuasan konsumen akan memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas perusahaan karena konsumen adalah kunci untuk meraih keuntungan, kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi sangat ditentukan dari bagaimana pandangan konsumen terhadap perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mengerti bagaimana keinginan konsumen sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi persyaratan konsumen dan berusaha melebihi harapan konsumen.

Sebuah minimarket yang ada, harus mampu menciptakan keunggulan dalam produk dan jasa yang ditawarkan, sehingga dapat menarik minat konsumen dan merasa puas karena kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya (*perspektif*) terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa/pelayanan dengan harapan-harapannya (*ekspektasi*). Karena pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen.

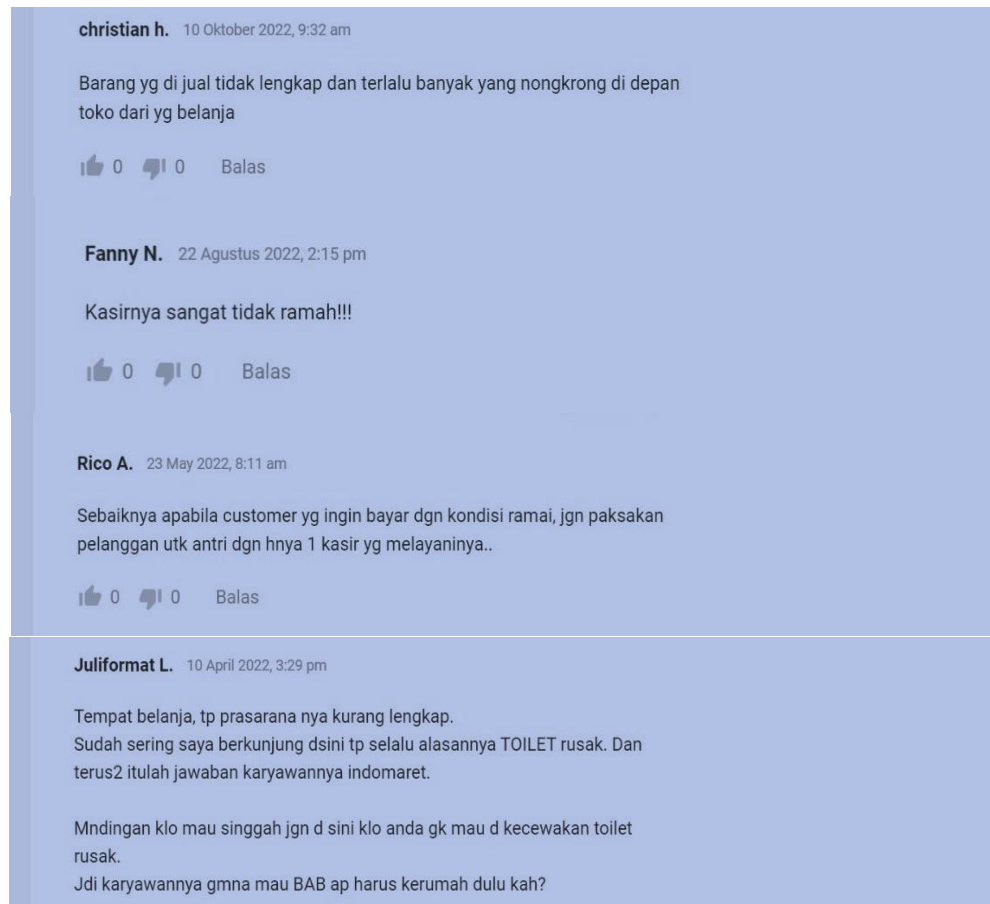
Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yang menjadi fokus penelitian adalah Minimarket yakni Indomaret Cabang Gunung Krakatau Medan. Indomaret berkembang sangat pesat dengan jumlah toko per April 2023 ada 21.801. Sebagian besar pasokan barang dagangan untuk seluruh gerai berasal dari 42 pusat distribusi Indomaret yang menyediakan lebih dari 5.000 jenis produk. Kini, keberadaan Indomaret makin diperkuat dengan kehadiran Indogrosir, anak perusahaan dengan konsep bisnis Pusat Perkulakan.

Tingkat Kepuasan konsumen dilihat dari segi multi dimensional yang akan melibatkan biaya, sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhirnya, kepuasan ini sangat berpengaruh terhadap keterampilan, perilaku, pengetahuan, sikap dan penyedia sarana. Sedangkan tingkat kepuasan sangat subyektif yaitu satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. karena hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu seperti umur, pendapatan, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, tingkat ekonomi, budaya,

sikap mental dan kepribadian. selain itu perubahan lingkungan persaingan dapat merubah perilaku konsumen, karena pendapatan masyarakat sedikit demi sedikit akan bertambah, kemajuan teknologi, pengaruh hubungan sosial yang semakin berkembang sehingga terjadinya perubahan perilaku konsumen.

Berhasil atau tidaknya suatu usaha dalam menjual barang atau jasa tergantung pada usaha yang sungguh-sungguh dalam melakukan pemasaran, dalam fungsi pemasaran pelayanan yang berkualitas tinggi akan memegang peranan yang sangat penting, karena kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen dapat tercapai dengan adanya kegiatan pemasaran yang baik untuk mengikuti perubahan yang terus menerus. salah satu cara untuk menuju keberhasilan dalam melakukan kegiatan pemasaran adalah dengan memahami keinginan konsumen dan meningkatkan pelayanan dan harga yang terjangkau agar konsumen merasa puas setelah bertransaksi.

Dalam hal ini penulis menjelaskan bahwa tingkat kepuasan dari konsumen yang berbelanja di Indomaret Cabang Krakatau kurang merasa puas hal ini dikarenakan banyak faktor diantaranya jenis produk yang kurang banyak, kondisi area yang kurang nyaman akibat dari area parkir yang sangat sempit kemudian juga kurang lengkapnya sarana dan prasarana. Berikut penulis menampilkan bukti keluhan dari konsumen yang berkunjung antara periode 2022 sampai dengan periode 2023 berikut.



Gambar 1.1 Ulasan Konsumen Pada Indomaret Cabang Krakatau
Sumber: https://nicelocal.id/medan/shops/indomaret_krakatau_4/



Gambar 1.2
Ulasan Konsumen Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen
Sumber: <https://www.google.com/search?q=indomaret+cabang+krakatau+4>

Berdasarkan hasil ulasan konsumen diatas maka dapat disimpulkan bahwa mengenai tingkat kepuasan konsumen dari hasil ulasan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa kurang puas dari sistem pelayanan yang dilakukan oleh konsumen baik dari pembayaran kasir yang sangat lama dan juga para pegawai yang kurang baik dalam melayani konsumen.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar konsumen tersebut merasa puas. Sedangkan menurut Wykup (2019) adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2019) adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Apabila konsumen tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan bagus maka ia akan merasa kecewa dan menimbulkan keluhan. Untuk lebih jelasnya berikut beberapa hasil wawancara yaitu beberapa konsumen yang berkunjung atas nama Wira seperti gambar yang telah penulis cantumkan

dilampiran belakang yang terkait keluhan para konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak minimarket “tempat nya sangat sempit dan kurang luas, panas, AC nya tidak terasa, suka berdesak - desakan dengan pengunjung lain. terus juga penyusunan barangnya kurang bagus terkadang suka membuat bingung untuk mencari barangnya”.

Konsumen yang lain yang berhasil diwawancarai penulis adalah salah seorang konsumen yakni atas nama Zakaria menurutnya “harga yang dirak sama yang dikasir itu berbeda, pas saya mau bayar kok lebih mahal harganya dari harga yang ada dirak. Selain itu juga banyak nama barang yang tidak tercantum harganya, padahal barang mempunyai varian yang berbeda. Penataan barangnya kurang rapih dan parkir sempit maka hal ini yang juga akan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen informasi demikian diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa konsumen yang berbelanja di Indomaret Cabang Krakatau.

Untuk sistem pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai kepada konsumen dari hasil keseluruhan wawancara yang dilakukan penulis kepada konsumen yakni para pegawai terkesan tidak terlalu peduli dengan para pembeli yang datang berbelanja dan kemudian juga sistem pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai terkesan kurang optimal dalam melayani konsumen.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga adalah sejumlah pengorbanan (jumlah uang) yang dilakukan oleh seseorang (ditambah beberapa jika mungkin) untuk mendapatkan

kombinasi barang atau jasa atau nilai tukar barang dan berbagai macam pelayanan dan manfaat lain yang bersangkutan dengan barang atau jasa tersebut. Dalam menafsirkan konsep tentang harga tentu mempunyai banyak penafsiran, di dalam ekonomi teori, pengertian harga, nilai (*value*), dan *utility* merupakan konsep yang saling berhubungan. *Utility* ialah suatu atribut yang melekat pada suatu barang, yang memungkinkan barang tersebut dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan memuaskan konsumen. Value adalah nilai suatu produk untuk ditukarkan dengan produk lain. Sekarang ini, ekonomi kita tidak melakukan barter lagi, akan tetapi sudah menggunakan uang sebagai ukuran yang disebut harga. Jadi, harga (*price*) adalah nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang.

Harga jual yang terdapat pada Indomaret Cabang Gunung Krakatau yakni ditemukan bahwasanya terdapat perbedaan harga antara harga indomaret dengan Alfamart yakni harga jual produk dari Indomaret lebih mahal ketimbang harga produk yang dijual Maju Bersama dan juga Alfamart. Berikut penulis menampilkan daftar harga produk tersebut.

Tabel 1.1
Daftar Beberapa Harga Jual Produk Indomaret, Maju Bersama dan Alfamart

No.	Daftar Produk	Harga Indomaret	Maju Bersama	Alfamart
1.	My Baby Telon PLS 57	Rp. 19.500	Rp. 18.800	Rp. 18.700
2.	Ultra Susu UHT Choil	Rp. 18.000	Rp. 17.500	Rp. 17.900
3.	SedapKecap SPCL	Rp. 17,500	Rp. 15.900	Rp. 16.100
4.	Indofood Kare 185	Rp. 5.500	Rp. 4.900	Rp. 4.900
5.	Indofood Soto Ayam 45 g	Rp. 5.500	Rp. 4.100	Rp. 4.600
6.	Kayu Putih 120 ml	Rp. 44.400	Rp. 41.500	Rp. 43.600
7.	Telon Lang PLS 150	Rp. 35.500	Rp. 33.700	Rp. 33.400
8.	Hemaviton Action	Rp. 5.900	Rp. 4.200	Rp. 3.100
9.	Indomilk STRL HNY 189	Rp. 8.200	Rp. 7.100	Rp. 6.500
10.	Delmonte KTCP 24	Rp. 5.100	Rp. 4.800	Rp. 4.100

Sumber: Data ArsipIndomaret

Berdasarkan tabel beberapa daftar harga yang dicantumkan penulis dapat dilihat bahwa terdapat perbandingan harga produk yang di jual di Indomaret dengan harga produk perusahaan retail lainnya, hal ini akan menjadi salah satu alasan konsumen yang akan membeli barang yang tentunya barang tersebut harus murah.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah lokasi. Lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat startegis bisnis perusahaan, lokasi yang startegis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi perusahaan Heizer & Render dalam Magvira (2018) Menurut Tjiptono (2018) menyatakan lokasi ialah mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Menurut Kotler dan Amstrong (2018) menyatakan bahwa *place* (tempat) atau lokasi yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia di pasar sasaran.

Dalam hal ini lokasi menuju ke Indomaret Cabang Krakatau berlokasi di Jl. Krakatau, Durian, Medan, Kota Medan. Dimana lokasi ini berdekatan dengan perusahaan yang sama-sama bergerak pada bidang retail diantaranya, Alfamidi, Maju Bersama Supermarket yang juga mempunyai tingkat pelayanan yang bagus. Maka permasalahan yang menjadi point penting adalah akibat dari lokasi yang berdekatan dengan perusahaan retail lainnya maka konsumen juga nantinya akan berpikir dua kali untuk

berbelanja maka hal ini perlu adanya evaluasi dari pihak perusahaan Indomaret itu sendiri. Kemudian juga untuk lokasi dari daerah Indomaret Cabang Krakatau tidak memiliki keamanan untuk menjaga kendaraan konsumen, lalu kemudian sering terjadinya parkir liar yang mengharuskan konsumen harus mengeluarkan uang untuk biaya parkir.

Berdasarkan tabel gambar lokasi diatas dapat di lihat bahwa lokasi dari Indomaret Cabang Krakatau berdekatan langsung dengan Supermarket Maju Bersama, yang artinya hal ini akan mengurangi tingkat berkunjung konsumen karena telah ada perusahaan yang sama-sama yang bergerak pada bidang retail.

Berdasarkan uraian diatas dan penjelasan yang penulis cantumkan maka penulis tertarik dalam melanjutkan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Cabang Krakatau)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Adanya permasalahan dari tingkat kepuasan pada konsumen yakni adanya keluhan konsumen yang berkunjung di Indomaret Cabang Krakatau.
2. Ditemukan adanya permasalahan dari pelayanan yang berada di perusahaan Indomaret Cabang Krakatau yakni area yang kurang ber

AC, kemudian juga tempat yang sempit dan juga tempat barang yang tidak mempunyai petunjuk atau nama barang.

3. Adanya perbandingan harga antara harga jual produk Indomaret dengan perusahaan retail lainnya, yang harga jual Indomaret lebih mahal dibandingkan dengan harga jual perusahaan retail lainnya.
4. Pada lokasi dari Indomaret Cabang Krakatau kurang strategis artinya, lokasi tersebut berada tepat di daerah berdekatan langsung dengan perusahaan retail lainnya yakni Supermarket Maju Bersama.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Cabang Krakatau?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Cabang Krakatau?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Cabang Krakatau?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Cabang Krakatau.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yakni:

1. Untuk mengujikan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Cabang Krakatau.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Cabang Krakatau.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Cabang Krakatau.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Cabang Krakatau.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni:

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi serta melatih kemampuan penulis dalam menganalisa fenomena yang terjadi dilapangan.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa / I yang akan meneliti selanjutnya khususnya bagi Prodi Manajemen pemasaran serta menjadikan penelitian ini sebagai ilmu dan bahan bacaan di perpustakaan Universitas Potensi Utama Medan.

3. Bagi Penulis Selanjutnya

Penelitian ini mampu menjadi referensi bagi penulis selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi penelitian yang lebih baik lagi kedepannya.