

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara umum pemasaran merupakan suatu tindakan di dalam keberhasilan suatu usaha, pemasaran di gunakan sebagai alat atau sarana untuk mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian produk atau jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan. Dalam kondisi bisnis pada masa sekarang ini konsep pemasaran harus digunakan untuk mencapai kesuksesan bagi suatu pelaku usaha, pelaku usaha harus dapat memahami konsumen beserta keinginannya. Peranan pemasaran sekarang ini tidak hanya memberikan produk atau jasa ke pada pelanggan, melainkan juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat menyampaikan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan pelaku usaha harus dapat memuaskan para pelanggannya, karna dengan terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan atau usaha yang di jalankan, diantaranya para pelanggan akan datang kembali untuk melakukan pembelian ulang, dan juga membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut dengan tujuan promosi yang dapat menguntungkan perusahaan atau usaha yang di jalankan.

Semakin banyak nya pesaing di bidang usaha yang sama pelaku usaha dituntut dapat mengembangkan strategi yang lebih untuk memberikan kepuasan pelanggan secara optimal. Usaha grosir salah satu usaha yang menjanjikan seiring

maraknya para pedagang kecil atau pedagang eceran, maka pelaku usaha harus selalu mengoptimalkan strategi pemasaran, caranya dengan memberikan kualitas produk yang baik, harga yang terjangkau, dan kualitas pelayanan yang baik.

Perdagangan grosir mencakup semua kegiatan dalam penjualan barang atau jasa kepada mereka yang membeli atau menjual kembali untuk keperluan bisnis. Pedagang grosir disebut juga sebagai (distributor). Grosir Yana merupakan usaha yang bergerak dibidang perdagangan. Grosir Yana yang didirikan oleh Bapak H. Rubil bersama dengan istrinya pada tahun 2015 ini berlokasi di Desa Simpang Empat Tanjung Tanah Kabupaten Kerinci Kecamatan Danau Kerinci. Memiliki satu orang karyawan. Usaha grosir ini merupakan usaha yang menjual dagangan atau produk kepada penjual atau pengusaha lain, seperti pedagang kecil, pengencer, maupun hanya untuk sekedar kebutuhan rumah tangga. Kegiatan jual beli grosir ini biasanya dalam jumlah yang relatif besar, namun pada Grosir Yana ini juga dapat melakukan pembelian secara eceran.

Menurut Tjiptono (2014), merumuskan bahwa kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan evaluatif purna beli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

Menurut Kotler (2012), mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan

menurut Sunyoto (2013), “Konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan pelanggan akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira”.

Tabel 1. 1
Grosir yang ada di sekitar Desa Tanjung Tanah

No.	Nama Grosir	Alamat
1.	Toko Tina Grosir	Tanjung Tanah
2.	Grosir Yana	Tanjung Tanah
3.	Grosir Dua Putri	Seleman
4.	Dena Grosir	Seleman
5.	Grosir Pak Jamalin	Cupak

Sumber: Sumber Primer (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas merupakan persaingan bisnis pada usaha grosir, beberapa toko grosiran yang ada di sekitar desa tanjung tanah tersebut menjual produk yang hampir sama. Grosir Yana mampu bersaing dengan grosir lainnya, namun dengan konsep dan strategi pemasaran yang berbeda, sehingga grosir tersebut dapat merebut target pasar pesaing pada bisnis penjualan ini. Untuk mempertahankan bisnis dalam persaingan yang begitu ketat grosir yana harus mempertahankan pelanggannya dengan membuat pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk

yang dijual oleh toko, serta dengan harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan senang dari apa yang mereka belanjakan.

Tabel 1. 2
Data Pengunjung Grosir Yana Tanjung Tanah
Tahun 2022

Bulan	Total Pengunjung
Januari	3050
Februari	3150
Maret	3225
April	4150
Mei	5225
Juni	4050
Juli	3500
Agustus	2950
September	2998
Oktober	3450

Sumber : Grosir Yana Tanjung Tanah, 2022

Bersadarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung Grosir Yana pada periode Januari-Oktober 2022 juga mengalami fluktuasi tiap bulannya. Pada bulan Januari total pelanggan yang mengunjungi Grosir Yana sebanyak 3050. Pada bulan Februari mengalami sedikit kenaikan jumlah pelanggan dari 3050 pelanggan menjadi 3150. Pada bulan Maret Grosir Yana juga mengalami kenaikan pelanggan sebanyak 3255 pengunjung. Pada bulan April dan Mei mengalami peningkatan pelanggan yang cukup tinggi sebanyak 4150 pelanggan di bulan April dan 5225 pelanggan di bulan Mei disebabkan pada bulan April dan Mei memasuki

bulan ramadhan dan lebaran. Pada bulan Juni Grosir Yana masih mengalami kenaikan pelanggan sebanyak 4050. Tetapi pada bulan Agustus dan September mengalami penurunan jumlah pelanggan menjadi 2950-2998 pelanggan. Pada bulan Oktober jumlah pelanggan yang berkunjung ke Grosir Yana sudah mulai stabil yakni sebanyak 3450 pelanggan.

Grosir Yana menarik perhatian saya untuk menjadikan objek penelitian, karena dari kualitas produk, harga serta kualitas pelayanannya yang disediakan untuk pelanggannya.

Menurut Kotler (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya.

Menurut Kotler & Keller (2016), Kualitas Produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

Kualitas produk yang baik dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Fenomena yang terjadi di Grosir Yana bahwa kualitas produk pada beberapa produk tertentu masih kurang diperhatikan contoh nya saja pada produk aneka roti yang daya tahan nya hanya bisa bertahan sampai 7 hari saja akan tetapi pada kemasan produk nya tidak dituliskan tanggal produksi dan *expired*, dan juga pada jajanan produksi rumahan juga tidak mencantumkan tanggal produksi dan kadaluarsa nya, produk juga tidak dibedakan dengan jelas berdasarkan ukuran nya.

Tabel 1. 3
Daftar Produk Grosir Yana Tanjung Tanah

Produk	Merek	Harga
Minuman Kemasan	Mineral Aqua, Le Mineral, Seria, Coca Cola, Fanta, Ale-Ale, The Gelas The Rio, Chokolatos	Rp. 17.500 – 55.000 / Dus
Makanan Kemasan	Wafer Nabati, Good Time, Super Star, Nextar, Momogi, Slai Olai, Pilus Garuda, Orong-Orong, Kacang Atom	Rp. 99.000 / Dus Rp. 8.500 - 21.000 / Kotak
Biskuit	Hatari, Roma	Rp. 115.000 – 120.000 / Dus
Mie Instan	Indomie, Mie Sadap, Pop Mie	Rp.100.000– 113.000 / Dus
Minyak	Curah Sari Murni, Sanco	Rp. 13.500 / Kg Rp. 17.000 – 21.000
Tepung	Tepung Terigu karung Segitiga Biru, Tepung Beras Rose Brand, Tepung Panir, Tepung Tapioka	Rp. 11.500 / Kg Rp. 116. 000 – 154.00 / Dus
Gula	Curah	Rp. 15.000 / Kg
Kecap dan Saos	Sedap, Indofood, ABC	Rp. 6.000 – 22. 000 / Satuan
Susu Kaleng	Indomilk, Nestle Carmation, Tiga Sapi, Dairyy Champ	Rp. 12.000 12.500 / Kaleng
Perlengkapan Mandi	Sabun Nuvo, Lifebouy Odol Pepsodent, Ciptadent, Shampo Zinc, Clear, Sunsilk	Rp. 32.000 – 42.000 / Lusin Rp. 52.00 / Pack Rp. 380.000 / Dus Rp. 4.000 – 4.500 /

	Rejoice, Lifebuoy	Renceng
Deterjen dan Pewangi Pakaian	Boom, Daia, Rinso, Rapika refil, Molto	Rp. 52.000 – 106.500 / Dus
	Sunlight, Mama Lemon	Rp. 40.000 – 110.000 / Dus

Sumber : Grosir Yana Tanjung Tanah 2022

Tabel 1.3 di atas menjelaskan bahwa Grosir Yana Tanjung Tanah merupakan salah satu grosir yang menjual berbagai variasi produk dengan kualitas produk yang baik. Banyaknya variasi produk dan kualitas produk yang baik tersebut membuat ketertarikan bagi pelanggan untuk datang membeli produk yang dibutuhkan. Oleh karena itu, semakin baik kualitas produk yang ditawarkan, maka semakin puas pula pelanggan untuk membeli produk yang mereka inginkan, Grosir Yana juga harus menambahkan lebih banyak lagi variasi produk dan selalu mempertahankan kualitas dari produk yang dijual agar pelanggan bisa lebih ramai untuk berbelanja.

Selain kualitas produk, faktor harga juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena harga juga merupakan salah satu pertimbangan bagi pelanggan untuk melakukan pembelian. Menurut Kotler (2016), harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat, kepemilikan atau penggunaan atas produk atau jasa.

Fenomena yang terjadi di Grosir Yana Tanjung Tanah adalah harga jual pada sebagian besar produk masih setara dengan harga pada grosir lainnya. Namun para pedagang kecil atau pengencer menganggap ada beberapa produk yang daya saing harga produk yang dijual lebih mahal dibandingkan dengan grosir yang lain. Kepuasan pelanggan yang berbelanja di Grosir Yana juga dipengaruhi oleh keterjangkauan harga dari suatu produk dimana itu merupakan kemampuan daya beli konsumen atas produk yang akan dibelinya.

Kepuasan pelanggan yang berbelanja di Grosir Yana Tanjung Tanah juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima Atau rasakan.

Berdasarkan hasil observasi di Grosir Yana Tanjung Tanah, kualitas pelayanan yang ditawarkan masih minim karena mengingat untuk melayani pelanggan hanya masih mengandalkan bapak H. rubil beserta istri dan karyawan yang hanya berjumlah satu orang, pelanggan harus mengantri lama pada saat melakukan pembayaran di kasir, tidak hanya itu ketanggapan dalam melayani pelanggan seperti saat meminta barang yang ingin dibeli dan *packing* belanja juga lama. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan yang ditawarkan grosir yana ke pada para pelanggan.

Penelitian sebelumnya oleh Nuruddin Mahmud (2021), menyatakan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, selanjutnya oleh Indra Budaya (2022), menyatakan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grosir Yana Tanjung Tanah.**

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial Grosir yana dan berapa besar pengaruh tersebut?
2. Apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial Grosir yana dan berapa besar pengaruh tersebut?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial Grosir yana dan berapa besar pengaruh tersebut?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial Grosir yana dan berapa besar pengaruh tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Grosir Yana secara parsial dan seberapa besar pengaruhnya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Grosir Yana secara parsial dan seberapa besar pengaruhnya.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Grosir Yana secara parsial dan seberapa besar pengaruhnya.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Grosir Yana secara Simultan dan seberapa besar pengaruhnya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik
 - a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis untuk menambah perbendaharaan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama kuliah pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan digunakan sebagai bahan referensi bagi perusahaan akademis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam bidang manajemen pemasaran khususnya pengetahuan mengenai faktor apa saja yang di pertimbangkan dalam memuaskan pelanggan. Dan hasil

dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk studi-studi lanjutan pada bidang yang sama secara lebih mendalam.

- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pertimbangan dalam perencanaan dan evaluasi strategi pemasaran guna dapat meningkatkan penjualan

