

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan yang dicapai selama ini di bidang ekonomi mengakibatkan perkembangan yang pesat di bidang usaha. Dengan demikian, toko, minimarket, department store (supermarket), supermarket, dll. banyak perusahaan dagang yang bergerak di bidang perdagangan eceran bermunculan. Hal ini menciptakan persaingan di antara perusahaan-perusahaan tersebut. Untuk memenangkan persaingan, mereka (perusahaan) menggunakan peluang bisnis yang tersedia dan mencoba menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk menguasai pasar.

Pengawasan pasar merupakan salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh pengusaha dalam rangka menjaga keberlangsungan usahanya, mengembangkannya dan memperoleh pendapatan yang sebesar-besarnya. Pemasaran telah masuk jauh ke dalam berbagai hal yang mempengaruhi konsumen dan mengembangkan pemahaman tentang seberapa puas konsumen sebenarnya ketika mereka membeli sesuatu, tujuan pemasaran adalah untuk mempengaruhi pembeli agar mau membeli barang dan jasa perusahaan ketika mereka membutuhkannya. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk (atau hasil) dengan harapan konsumen dari tindakan yang diambil. Ritalia dan Suwanto, (2021: 1) Kepuasan konsumen merupakan “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya”.

. Konsumen mengembangkan perasaan senang atau kecewa mengenai kualitas yang dirasakan, harga dan lokasi produk. Faktor kualitas produk, harga dan lokasi menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan konsumen setelah berbelanja. Konsumen cenderung membeli produk yang memiliki kualitas produk yang baik, harga yang terjangkau, dan lokasi yang strategis serta dekat dengan pusat perbelanjaan yang dapat dijangkau konsumen. Menurut Wijaya dalam Bailia *et al.* (2014:1768) Kualitas produk merupakan “keseluruhan gabungan karakteristik produk yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang membuat produk tersebut dapat

digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Selain kualitas produk factor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah factor harga”.

Menurut Lewis dalam Antari et al. (2014), harga adalah “jumlah uang yang bersedia dibayar oleh pembeli dan bersedia diterima oleh penjual”. Persepsi harga adalah “sesuatu yang harus diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan keunggulan yang ditawarkan oleh bauran pemasaran perusahaan”, Cannon, et al, dalam Kurnianingsih (2018).

Selain harga faktor lainnya ialah lokasi. “Lokasi atau tempat merupakan kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran” Bailia et al. (2014). Pemilihan lokasi sangat menentukan dalam bisnis. Lokasi yang berada di tengah pusat perbelanjaan atau pusat kota menjadi harapan semua pemilik bisnis. Lokasi harus mudah dikunjungi pelanggan. Tersedianya berbagai jenis angkutan umum bagi konsumen, sehingga memudahkan konsumen untuk berkunjung.

Dhelitha Gordyn adalah salah satu Toko Gordyn yang berada di Kota Metro, Menjual Macam-macam kain gordyn bahan Berkualitas dan menyediakan berbagai macam model Terkini mulai dari minimalis sampai klasik tersedia dengan kualitas terbaik. Adapun beberapa produk seperti : Gorden Rumah, Gorden Kantor, Gorden Jadi, Vitrase, Rell Soka/Aluminium DII. Untuk mempertahankan penjualan Dhelitha Gordyn mengutamakan kepuasan konsumen dan selalu menjaga kualitas produk serta memberikan pelayanan yang terbaik sebagai komitmen kepada konsumen.

Adapun jumlah konsumen Dhelitha Gordyn pada periode Juli sampai dengan Desember 2021 dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Perkembangan Volume Penjualan Bulan Juli – Desember 2021

Bulan	Jumlah Konsumen
Juli	150
Agustus	180
September	174
Oktober	165
November	157
Desember	178

Sumber : Dhelitha Gordyn, 2022.

Dari hasil riset di Dhelitha Gordyn penulis melihat, permasalahan yang di hadapi Dhelitha Gordyn adalah menurunnya jumlah pembeli sehingga menyebabkan penurunan profitabilitas usaha. Penulis mengamati bahwa permasalahan permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi, dimana harga gordyn pada Toko Dhelitha Gordyn masih terbilang mahal dibandingkan dengan toko gordyn lain, hal ini dikarenakan kualitas yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, dan Kepuasan konsumen di Toko Dhelitha Gordyn belum optimal dinilai dari sudut pandang konsumen. Pengusaha semakin dituntut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian dan riset diatas maka akan dilakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dhelitha Gordyn”**.

B. Identifikasi Masalah Dan Perumusan Masalah

Sesudah melakukan studi pendahuluan di Dhelitha Gordyn dan melihat pemaparan latar belakang masalah tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah
 - a. Menurunnya jumlah pembeli sehingga menyebabkan penurunan profitabilitas usaha
 - b. Harga gordyn pada Toko Dhelitha Gordyn masih terbilang mahal dibandingkan dengan toko gordyn lain
 - c. Lokasi yang belum mudah untuk dikunjungi oleh konsumen baru.
 - d. Kepuasan konsumen di Toko Dhelitha Gordyn belum optimal dinilai dari sudut pandang konsumen

2. Perumusan Masalah

Merujuk latarbelakang masalah dan perumusan masalah sebagai mana yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

- a. Apakah Kualitas Produk berpengaruh Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn?
- b. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn?
- c. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kesetiaan (loyalitas) pelanggan di Dhelitha Gordyn?
- d. Apakah Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn.
- b. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn.
- c. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn.
- d. Apakah berpengaruh simultan atau bersama-sama Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn.

2. Manfaat penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk :

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn..

b. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat memperoleh kesempatan untuk menggali informasi manajemen pemasaran tentang Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn.

c. Bagi akademik

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya dan menjadi referensi di perpustakaan, tentang Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan di Dhelitha Gordyn.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dan hasil riset ini, diharapkan dapat berguna untuk :

1. Kegunaan teoritis

Sebagai pengenalan dan informasi yang berguna untuk menguji dan mengembangkan konsep di Dhelitha Gordyn.

2. Kegunaan praktisi

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap toko Dhelitha Gordyn.

3. Kegunaan Bagi Penelitian selanjutnya

Sebagai bahan dasar untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dalam konteks pengembangan dan proses generalisasi.

E. Ruang lingkup penelitian

Untuk menentukan masalah yang diteliti, maka perlu dibatasi dalam ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Sifat penelitian | : Pengaruh |
| 2. Subjek yang diteliti | : Pelanggan Dhelitha Gordyn |
| 3. Variabel Penelitian | : Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan |
| 4. Tempat Penelitian | : Dhelitha Gordyn |
| 5. Waktu Penelitian | : Tahun 2021 |

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai penelitian yang dibagi menjadi beberapa yaitu latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini berisi diskripsi teori dan hasil-hasil penelitian relevan sebelumnya yang sejenis digunakan dalam penelitian ini, kemudian kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, dan metodologi penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, gambaran umum objek penelitian, dan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang simpulan serta saran dari hipotesis sebelumnya.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP