

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini, persaingan dalam usaha dan bisnis semakin bertambah ketat tidak terkecuali di Indonesia. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku usaha untuk mampu memaksimalkan usahanya agar dapat bersaing dipasar. Salah satu jenis usaha yang sangat diminati adalah Usaha Dagang (UD). Persaingan ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana konsumen semakin mempertimbangkan biaya, nilai dan manfaat dari sebuah produk.

Dalam menjalankan sebuah usaha, akan banyak para pesaing yang bermunculan. Perkembangan perdagangan menuntut usaha-usaha yang sudah ada untuk tetap dapat bertahan, agar dapat bersaing dengan usaha-usaha yang akan bermunculan dan tetap terus memperoleh keuntungan. Badan usaha maupun perusahaan harus menempatkan pelanggannya sebagai perhatian utama. Setiap badan usaha berlomba-lomba bersaing dengan kompetitor yang ada, hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menghasilkan produk dengan kegunaan yang sama. Perusahaan hendaknya memberikan pelayanan yang lebih baik, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan. Tentu hal-hal yang harus dilakukan oleh pelaku usaha adalah mencari tahu, mempelajari, serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Umumnya tujuan utama dari perusahaan adalah laba, dimana perusahaan mengharapkan labanya semakin meningkat setiap periode. Tujuan dari perusahaan meningkatkan laba adalah untuk dapat menjaga kelangsungan hidupnya. Peningkatan laba perusahaan akan memberikan dampak positif terhadap kemakmuran pemilik dan karyawan perusahaan, maupun untuk membayar kewajiban-kewajiban perusahaan dalam menjalankan usahanya. Manajemen dituntut untuk bekerja keras agar perusahaan menghasilkan laba yang maksimal dengan menekan biaya produksi serendah mungkin. Laba yang diperoleh perusahaan dapat juga dipengaruhi oleh volume dan biaya, dimana volume produk yang dijual akan mempengaruhi volume produksi dan biaya produksi akan mempengaruhi harga jual dari produk.

Perusahaan dagang (*trading company*) adalah perusahaan yang membeli barang berwujud dari pemasok dan menjualnya langsung kepada konsumen, sehingga tidak melakukan pengolahan lebih lanjut untuk mengubah sifat produk tersebut. Dari setiap kegiatan tersebut, perusahaan mempunyai tujuan untuk menghasilkan laba, sehingga perusahaan dapat mempertahankan hidupnya, serta mengembangkan usahanya menjadi lebih baik [1]. Bentuk perusahaan dagang dapat berupa *super market*, penyalur atau distributor, *retailer* dan pengecer. Kunci utama usaha dagang untuk memenangkan persaingan adalah dengan menghantarkan nilai-nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui beberapa aspek seperti harga produk, lokasi usaha dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam menjalankan sebuah usaha, setiap perusahaan maupun badan usaha harus menyadari akan pentingnya kepuasan daripada pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada salah satu usaha dagang yang berlokasi di Aek Natolu Jaya, Kecamatan Lumbanjulu, Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara, yakni Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya (UD Diana Aek Natolu Jaya).

Pada dasarnya, tujuan dari suatu usaha atau bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan daripada pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercipta melalui terbangunnya komunikasi yang baik antara badan usaha dengan pelanggan, serta terjadinya pembelian ulang. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan [2]. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dan tidak boleh dianggap remeh, bahkan dalam perkembangannya saat ini, teori kepuasan pelanggan menjadi sebuah konsep penting dalam studi pemasaran.

Keberhasilan suatu badan usaha maupun perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada pelanggan, artinya setiap badan usaha maupun perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggan agar tujuannya dapat tercapai. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat "*winwin situation*", dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa puas. Apabila produk yang ditawarkan juga

melampaui harapan, maka pelanggan tentu akan merasa gembira dan sangat puas. Untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat pada usaha dagang yang sangat banyak, maka pelaku usaha perlu melakukan evaluasi mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pembelian produknya. Hal ini perlu diperhatikan oleh pelaku-pelaku usaha, agar usaha yang dijalankan dapat lebih meningkatkan penjualan, kepuasan pelanggan, serta dapat mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan pesaing lainnya.

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan terhadap dua puluh lima orang pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya, sebanyak dua puluh dua orang responden menyatakan bahwa pelanggan merasa puas karena terpenuhinya kebutuhan akan produk-produk yang dicari dan atas pelayanan baik yang diberikan. Kepuasan pada pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti kelengkapan produk yang dijual, harga produk yang ditawarkan lebih terjangkau, lokasi toko yang mudah untuk dijangkau dan keramahan pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha. Sebanyak tiga orang responden menyatakan bahwa pelanggan merasa biasa saja, hal tersebut dikarenakan banyaknya kompetitor yang juga menawarkan produknya dengan harga yang cukup bersaing.

Banyak faktor yang diduga berperan dalam menentukan tingkat penjualan suatu perusahaan, salah satunya adalah kepuasan pelanggan yang terbentuk dari berbagai aspek seperti harga produk, lokasi usaha dan kualitas pelayanan. Ketiga aspek tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam pembelian produk yang ada di Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya.

Dalam proses perwujudan kepuasan pelanggan, harga merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan. Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya [3]. Harga merupakan salah satu bahan pertimbangan yang penting bagi pelanggan untuk membeli produk pada suatu perusahaan. Harga seringkali dijadikan konsumen sebagai indikator nilai antara manfaat yang dirasakan dengan harga suatu barang atau jasa. Apabila harga yang ditetapkan perusahaan tidak sesuai dengan manfaat produk, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat menurun dan sebaliknya. Apabila nilai yang dirasakan konsumen semakin tinggi, maka akan

menciptakan kepuasan pelanggan [4]. Sama halnya dengan harga yang ditawarkan oleh Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya, cukup terjangkau bagi kebanyakan orang namun ada juga yang menganggap mahal dikarenakan kompetitor juga menawarkan produknya dengan harga yang cukup bersaing.

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan terhadap pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya, responden menyatakan bahwa perbedaan harga sedikit lebih murah pada produk yang ditawarkan oleh Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya terbilang cukup sensitif khususnya dikalangan ibu rumah tangga. Dengan adanya sedikit perbedaan harga produk yang ditawarkan tersebut, akan berdampak juga terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan saat melakukan pembelian di Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra toko terhadap kepuasan konsumen yang memperoleh hasil bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen [5]. Berbeda dengan penelitian yang berjudul analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan yang memperoleh hasil bahwa harga memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan [6].

Aspek selanjutnya yang harus diperhatikan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan adalah lokasi usaha. Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja [7]. Lokasi menjadi faktor penting dari keberhasilan penjualan suatu produk. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka hal tersebut dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar.

Lokasi menjadi faktor penting dalam berjalannya Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya. Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya berlokasi di Jalan Lintas Sumatera Aek Natolu Jaya, Kecamatan Lumbanjulu, Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya terbilang strategis dikarenakan pada bagian depan toko terdapat akses menuju Danau Toba, Bandar Udara Sibisa dan Toba Caldera Geopark, sedangkan pada bagian belakang toko terdapat sebuah pasar dan jalan menuju wisata Bukit Gibeon.

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan terhadap pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya, responden menyatakan bahwa lokasi Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya yang strategis sangat membantu masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan rumah tangga dengan cepat dan tentunya menghemat waktu. Lokasi yang strategis ini merupakan peluang yang sangat besar bagi Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya untuk dapat menjangkau konsumen maupun calon konsumen lebih banyak lagi. Lokasi yang strategis menjadikan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya tetap beroperasi sampai saat ini. Hal ini sejalan dengan penelitian yang berjudul pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang memperoleh hasil bahwa lokasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen [8]. Berbeda dengan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen yang memperoleh hasil bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [9].

Aspek penting lainnya yang harus diperhatikan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan [3]. Sama halnya dengan pelayanan yang diberikan oleh Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya. Pelayanan baik yang diberikan tentunya akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang diterima dari produk yang telah terjual agar dapat bersaing, bertahan hidup dan terus berkembang.

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan terhadap dua puluh lima orang pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya dengan indikator kualitas pelayanan sebagai fokus pengamatan memperoleh hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya sangat baik. Responden menyatakan bahwa keramahan yang diberikan oleh pemilik Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada saat melakukan pembelian. Aspek lainnya yang menjadikan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya memiliki kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan cepat yang diberikan oleh pemilik usaha, serta kejujuran saat menghitung jumlah harga produk yang dibeli oleh pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga

terhadap kepuasan pelanggan yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan [4]. Berbeda dengan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan [10].

Pada saat ini, kualitas pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam persaingan di dunia usaha. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi setiap badan usaha maupun perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya?
4. Apakah harga, lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya?

1.3 Ruang Lingkup

Untuk membatasi fokus penelitian, pelaksanaan penelitian ini difokuskan pada pembahasan mengenai Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya) yang terdiri dari:

1. Variabel Bebas : Harga (X_1), Lokasi (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3).
2. Variabel Terikat : Kepuasan Pelanggan (Y).
3. Objek Penelitian : Usaha Dagang Diana di Aek Natolu Jaya.
4. Sampel : Pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya dalam enam bulan terakhir.
5. Periode : Periode pengamatan pada penelitian ini adalah bulan September 2021 sampai dengan Januari 2022.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas tersebut adalah untuk mendapatkan informasi sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bersama antara harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang akan diperoleh dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan informasi dibidang pemasaran dan dapat memberikan pengetahuan lebih lanjut mengenai pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta dapat berkontribusi sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau informasi tambahan bagi Usaha Dagang Diana, serta menjadi bahan pertimbangan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Usaha Dagang Diana dan usaha dagang lainnya.

1.6 Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan” [4]. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya menggunakan Kualitas Pelayanan dan Harga sebagai variabel bebas, sedangkan pada penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas, yakni Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan.

Peneliti menambahkan lokasi sebagai variabel bebas karena lokasi merupakan salah satu faktor utama dari keberhasilan penjualan produk suatu perusahaan. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka hal tersebut dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar. Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja [7].

2. Penelitian sebelumnya dilaksanakan di PT. Indosteger Jaya Perkasa. Sampel penelitiannya adalah pelanggan tetap PT. Indosteger Jaya Perkasa. Sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya dengan sampel pelanggan Usaha Dagang Diana Aek Natolu Jaya dalam enam bulan terakhir.
3. Periode pengumpulan data pada penelitian sebelumnya adalah tahun 2019, sedangkan periode pengumpulan data pada penelitian ini dimulai dari tanggal 18 Desember 2021 sampai dengan tanggal 5 Januari 2022.