

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis Toko Retail merupakan usaha dalam melakukan penyaluran berbagai produk kepada konsumen untuk dikonsumsi sendiri. Bisnis Toko Retail juga merupakan sebuah bentuk penjualan secara langsung kepada konsumen yang mana barang atau jasa tersebut tidak akan diperjualkan kembali oleh konsumen tersebut. Salah satu Toko Retail yang cukup dikenal masyarakat khususnya di daerah Medan Marelan yakni Toko Cahaya Elektronik yang berada di Jl. Marelan Raya psr 2 no 88a, Rengas Pulau, Medan Marelan, Sumatera Utara. Dimana Toko Cahaya Elektronik merupakan *Toko Retail* yang memasarkan produk Elektronik berbagai merek sejak tahun 2010 berlokasi di Medan Marelan Sumatera Utara.

Pemasaran dan penjualan barang elektronik sendiri cukup menurun di Toko Cahaya Elektronik terutama sejak adanya pandemi Covid-19. Berikut tabel yang menunjukkan angka penurunan laba di Januari s/d April di 3 tahun terakhir.

**Tabel 1.1 Laba penjualan Toko Cahaya Elektronik**

Data penjualan	2019	2020	2021
Januari	Rp 121.278.090	Rp 86.340.000	Rp 67.023.000
Februari	Rp 125.721.000	Rp 69.003.390	Rp 68.984.000
Maret	Rp 119.921.000	Rp 57.034.000	Rp 82.032.961
April	Rp 120.785.020	Rp 50.340.000	Rp 81.923.899

**Sumber: Toko Cahaya Elektronik, 2022**

Tabel 1.1 diatas menunjukkan ditahun 2019 daya beli masyarakat masih stabil akan tetapi memasuki fase 2020 daya beli masyarakat sangat sangat berkurang sehingga terjadinya penurunan hingga 50% karena harga barang melonjak naik hingga 2x lipat sehingga konsumen tidak membeli barang elektronik, dan ditahun 2021 fase pembelian sudah mulai naik kembali karena harga barang sudah mulai turun perlahan dan konsumen pun merasa harga sedikit membaik, dari tahun sebelumnya.

Hal ini dipengaruhi oleh menurunnya daya beli masyarakat karena faktor ekonomi yang tidak stabil, pemotongan gaji karyawan dan harga kebutuhan pokok mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dampak pandemi tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung berdampak kepada Toko Cahaya Elektronik.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam meningkatkan pendapatan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan respon yang di tunjukan untuk melihat seberapa baik perusahaan tersebut berhubungan dengan konsumennya. Kepuasan dapat terlihat dari konsumen yang melakukan pembelian berulang dalam jangka waktu tertentu. Komitmen untuk membeli kembali merupakan sikap yang paling utama dari kepuasan pelanggan, bahkan lebih penting dari kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, tidak ada kepuasan tanpa melakukan pembelian ulang. Motivasi untuk melakukan pembelian ulang dilandasi oleh sikap positif yang lebih tinggi terhadap suatu produk dibandingkan sikap positif terhadap produk pesaing [1]. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk.

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan merupakan ciri atau sifat yang memiliki pengaruh untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan. Produsen akan memiliki kualitas dalam rumah makan, jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi dari harapan konsumen. Jika karyawan memberikan pelayanan dengan baik kepada konsumen, maka konsumen akan merasa nyaman sehingga kepuasan konsumen akan lebih meningkat. [2]. Hal ini menjadi strategi bagi perusahaan yang memiliki ciri khas atau karakter yang kuat pada produk dan pelayanannya sehingga dapat memuaskan kebutuhan konsumennya. Kualitas pelayanan yang baik tentunya sesuai dengan harapan atau keinginan konsumen, sedangkan sebaliknya kualitas pelayanan yang tidak baik yaitu kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan atau keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan yang tinggi dan harga yang terjangkau merupakan factor kepuasan bagi konsumen. Pemberian layanan yang berkualitas dan harga yang terjangkau juga dapat mengalami kegagalan dalam memberikan kepuasan konsumen apabila perusahaan tidak mengetahui bentuk pelayanan dan harga yang sebenarnya diinginkan oleh konsumen. Serening dengan perkembangan dunia elektronik, Toko Cahaya Elektronik merupakan usaha yang menjanjikan. Keberhasilan usaha Toko Cahaya Elektronik dimulai dari kemampuan took dalam memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada konsumen dengan memberikan harga yang cukup terjangkau

dan dengan barang yang memiliki mutu terjamin sehingga konsumen bersedia memnyayar dengan nilai lebih berkat pelayanan dan kualitas produk yang disediakan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap konsumen yang pernah membeli di Toko Cahaya Elektronik didapatkan permasalahan yang muncul mengenai kualitas pelayanan yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai toko kurang ramah terutama saat menjelaskan mengenai spesifikasi produk yang dijual serta kurangnya pengetahuan pegawai dalam menjelaskan pengoperasian produk, tidak melayani perakitan produk, dan tidak menjelaskan ketentuan garansi produk. Kondisi ini tentunya sangat berdampak pada tingkat kepuasan konsumen pada akhirnya dikemudian hari akan menjadi catatan penting atau menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan proses pembelian kembali. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya [3] Penelitian lain menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain faktor kualitas pelayanan, harga juga mampu mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga yang sesuai dengan manfaat akan menjadi nilai lebih untuk konsumen karena harga merupakan salah satu faktor terpenting karena dapat meningkatkan penjualan atas permintaan pasar, seperti pada umumnya para konsumen ingin membeli barang elektronik akan tetapi mereka sangat buta akan spesifikasi dan kualitas maka mereka akan memilih yang sesuai kemampuan. Harga mempunyai peranan penting bagi konsumen dalam mempertimbangkan pembelian produk. Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena telah memiliki atau menggunakan produk maupun jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Maka dari itu penetapan harga suatu produk dilihat dari standar kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam hal ini perusahaan harus dapat menentukan harga sesuai dengan daya beli konsumen dan kualitas produk yang ditawarkan. Selain Kualitas Pelayanan, Harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen, Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. banyak perusahaan bangkrut karena mematok Harga terlalu tinggi sehingga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian Konsumen, agar Konsumen dapat membeli barang tersebut. sedangkan bagi

Konsumen, Harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil Keputusan Pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi Konsumen mengenai produk tersebut. [4].

Dari hasil observasi yang dilakukan pada Toko Cahaya Elektronik terjadi suatu kondisi dimana para karyawan Cahaya Elektronik membuat atau membandrol harga barang lebih tinggi daripada pasaran sehingga membuat para konsumen mundur saat bertanya tentang harga karena harganya sangat mahal, misalnya harga kulkas LG 2 pintu tipe Gn 195 dipasaran harganya Rp 3.500.000 Akan tetapi di Cahaya Elektronik membandrol harganya dengan harga Rp 3.700.000 sehingga akan membuat konsumen berpeluang berpindah ke pesaing, serta kondisi ini juga tentunya menjadi poin penting penilaian dalam menentukan tingkat kepuasan berbelanja di Cahaya Elektronik. Merujuk pada penelitian terdahulu harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen [5]. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian lain yang menyatakan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [6]. Selain kualitas pelayanan dan harga faktor selanjutnya yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk. Kualitas produk juga merupakan elemen penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam mewujudkan kepuasan konsumen, karena pada dasarnya konsumen akan membandingkan kinerja dari suatu produk dengan harapan yang diinginkan sebelum menggunakan atau memakai produk tersebut jika kinerja dari produk mampu memenuhi harapan maka akan memunculkan kepuasan dibenak konsumen. Kualitas produk adalah tingkat kemampuan dari suatu produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan dan sebagai bahan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia [7].

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Cahaya Elektronik produk yang ditawarkan memiliki kualitas produk dibawah standard. Hal ini diketahui dari banyaknya keluhan tentang kerusakan pada produk yang ditawarkan Cahaya Elektronik, seperti produk mesin cuci konsumen sering mengeluh karena mesin cucinya tidak berputar, Adapun keluhan yang sering ditunjukkan oleh konsumen adalah ketika barang yang baru saja dibeli namun telah mengalami kerusakan dalam beberapa hari setelah pakai saja. Keluhan seperti ini sudah sangat sering dialami oleh pihak Toko Cahaya Elektronik. Maka dari itu pihak toko telah membuat kebijakan berupa jaminan perbaikan produk yang telah dibeli apabila kerusakan produk tidak

disebabkan oleh konsumen yang dalam hal ini adalah kerusakan internal suatu produk. Namun apabila kerusakan produk disebabkan oleh perilaku pemakaian konsumen.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Merujuk pada penelitian terdahulu kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [8]. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen [9].

Berdasarkan latar belakang dan perbedaan hasil penelitian terdahulu yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cahaya Elektronik”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah teruraikan, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cahaya Elektronik?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cahaya Elektronik?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cahaya Elektronik?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cahaya Elektronik?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup masalah pada penelitian ini maka ruang lingkup dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cahaya Elektronik”

Dengan pemilihan Variabel bebas:

$X_1$ : Kualitas Pelayanan

$X_2$ : Harga

$X_3$ : Kualitas Produk Dan Variabel Terikat:

Y: Kepuasan Konsumen

2. Objek penelitian: Konsumen Toko Cahaya Elektronik.

3. Periode penelitian dimulai dari bulan Maret 2022.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen toko cahaya elektronik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh dari harga terhadap kepuasan konsumen toko cahaya elektronik.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen toko cahaya elektronik.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh secara bersama sama dari kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen toko cahaya elektronik.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini sebagai masukan bagi dan ilmu bagi peneliti dan pengalaman dalam yang bisa diinovasikan lebih baik lagi kedepannya, serta menjadi bahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang pemasaran Toko Retail.

2. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini bisa dijadikan inovasi dan pengambilan keputusan yang lebih baik lagi, sehingga menjadikan cahaya elektronik bisa lebih baik lagi dalam melawan kompetitor dipasar dan berkinerja lebih baik melalui aspek kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk.

#### **1.6 Originalitas Penelitian**

Penelitian ini merupakan replikasi dari “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Studi Pada Konsumen Kita-Kita Tour and Travel) “ [10]

1. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel Kualitas Pelayanan dan Harga sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kualitas produk. Alasan peneliti

menambahkan variabel kualitas produk adalah karena kualitas produk sendiri mampu mempengaruhi kepuasan konsumen. [10]

2. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian pada “Konsumen Kita-Kita Tour and Travel.” sedang penelitian ini dilakukan pada Kepuasan Konsumen Toko Cahaya Elektronik Marelan.
3. Penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018 sedang penelitian ini dilakukan pada tahun 2022.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL