

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Semua masyarakat selalu membutuhkan kebutuhan pokok, terutama pangan sejak lama. Memenuhi kebutuhan fisik mereka setiap hari adalah penting bagi mereka. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, orang-orang akan membeli barang-barang tersebut di toko-toko yang menjual berbagai macam kebutuhan pokok.

Banyak orang sangat memikirkan bagaimana mendapatkan kebutuhan pokok tersebut dengan menyeimbangkan pendapatan mereka. Kalangan menengah ke bawah, khususnya, pasti akan mencari toko dengan harga lebih rendah di sekitar mereka dan menganggap barang-barang yang dijual di toko tersebut lengkap untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Hal ini membuka peluang masyarakat untuk membuka sektor usaha khususnya membuka toko atau minimarket. Secara bisnis, usaha ini sangat menjanjikan terbukti dengan terus bertumbuhnya usaha sejenis ini. Beberapa usaha ini membuka peluang memperoleh prospek untuk memperoleh laba. Selain itu juga mampu membuka lapangan kerja baru.

Toko Suraji merupakan salah satu toko sembako yang berlokasi di Desa Selokbesuki Kecamatan Sukodono Lumajang yang menjual berbagai kebutuhan pokok seperti : kebutuhan memasak, peralatan mandi, bahan pembuatan kue, camilan, perlengkapan bayi dll. Pelanggan lebih cenderung fokus pada layanan dan barang yang memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka seiring dengan meningkatnya

persaingan. Untuk memuaskan konsumen, toko Suraji harus memahami unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas barang dan jasanya. Faktor-faktor seperti kualitas produk memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa. Kualitas produk pada toko Suraji dapat bervariasi tergantung pada merek dan jenis produk yang toko tersebut jual. Untuk memastikan kualitas, periksa tanggal kadaluwarsa, baca ulasan pelanggan, dan perhatikan merek yang kita pilih.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk. Menurut Kotler dan Keller (2016:137) “Kapasitas suatu produk untuk memenuhi tujuan yang dimaksudkan termasuk umur panjang, keandalan, keakuratan, kenyamanan, pengoperasian, dan perbaikan disebut sebagai kualitasnya.”

Menurut M. Anang (2019:8) “kualitas produk adalah suatu pemahaman terhadap barang yang akan dijual dan memiliki nilai yang unggul dibandingkan barang pesaing serta kualitas produk yang termasuk salah satu faktor yang menjadi pertimbangan dalam kepuasan konsumen. Kualitas yang terdapat dalam produk dan sesuai dengan keinginan konsumen dapat meningkatkan penjualan terhadap produk tersebut, dan sebaliknya jika kualitas produk tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen maka konsumen akan merasakan kecewa terhadap produk. Sehingga kualitas produk memiliki peran yang sangat penting dalam suatu produk dengan adanya kualitas yang bagus di dalam produk akan membuat kepuasan konsumen meningkat terhadap produk tersebut”.

Persaingan dunia bisnis sembako di era saat ini sangat ketat, seperti dalam kasus penjualan di toko Suraji di Kecamatan Sukodono Kabupaten Lumajang. Tempat

penjualan toko Suraji ini menyadari dan berusaha memberikan nilai-nilai lebih yang diharapkan konsumen dan berusaha memberikan lebih dari apa yang konsumen harapkan. Karena apabila kepuasan konsumen menurun akan mengakibatkan pendapatan juga menurun (Syafi'i, 2022).

Dalam persaingan ini kualitas produk juga harus ditingkatkan. Hal ini disebabkan berubahnya pola pikir konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk. Konsumen melihat suatu produk apakah dapat memenuhi harapannya atau mungkin melebihi dari apa yang mereka harapkan. Konsumen menilai produk berdasarkan kualitas produk. Semakin baik produk yang dijual oleh suatu perusahaan, semakin tinggi kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2016:133) mengatakan bahwa : “Kualitas merupakan cerminan dari keistimewaan penawaran produk yang memberikan manfaat bagi konsumen. Dimensi suatu produk menentukan kualitasnya, terlepas dari apakah itu suatu jasa atau barang”. Adapun dimensi kualitas produk terdiri dari *performance* (kinerja), *durability* (daya tahan), *conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), *features* (fitur), *reliability* (reliabilitas), *aesthetics* (estetika), *perceived quality* (kesan kualitas), dan *serviceability*. Setelah mempertimbangkan ciri-ciri suatu produk atau jasa dan kapasitasnya untuk memuaskan permintaan konsumen, peneliti mendefinisikan kualitas produk sebagai berikut. Nilai dan kepuasan pelanggan mempunyai korelasi langsung dengan kualitas produk. Agar barang yang diproduksi memenuhi standar yang disyaratkan dan pelanggan tidak dapat mempercayai produk yang digunakan, klasifikasi yang tepat sangat penting (Suningsih, 2023).

Penelitian ini pernah dilakukan oleh Tianing & Siswahyudianto (2022) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun penelitian ini bertentangan dengan Sita Budiastari (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen tidak signifikan dipengaruhi oleh kualitas produk.

Faktor kedua kepuasan konsumen pada toko Suraji ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pada toko sembako dapat berbeda-beda tergantung dari toko yang kita kunjungi. Namun pada toko Suraji terdapat masalah dalam kualitas pelayanannya yaitu kurang cepat tanggap terhadap respon pertanyaan atau masalah pada saat pembelian berlangsung. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien di toko sembako. Kecepatan pelayanan adalah salah satu aspek penting dalam kualitas pelayanan di toko sembako. Kecepatan pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman berbelanja yang efisien dan memungkinkan konsumen untuk menghemat waktu.

Kotler dan Keller berpendapat bahwa elemen utama yang harus menjadi fokus bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan karena kualitas layanan merupakan jaminan terbaik loyalitas klien, keunggulan kompetitif perusahaan yang paling kuat, dan rahasia ekspansi dan profitabilitas. Tingkat pengembalian keputusan pembelian konsumen yang lebih baik berkorelasi langsung dengan kualitas layanan yang lebih tinggi. Pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan. Pelayanan yang baik adalah ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu transaksi atau pembayaran. Akurasi, meminimalisir

kesalahan dalam melayani pelanggan baik pelayanan mauun transaksi. Bersikap sopan dan ramah saat bertemu langsung dengan pelanggan. Kenyamanan konsumen meliputi kebersihan, parkir, ruang tunggu, dan lainnya (Widodo, 2021).

Menurut Kasmir (2017:47), kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang atau perbuatan untuk memberikan sebuah keputusan terhadap konsumen maupun sesama karyawan. Menurut Mahmoedin (2010) dalam Desikasari (2018), Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang muncul dari interaksi antara konsumen dan staf atau dari produk atau pelayanan yang ditawarkan oleh bisnis untuk mengatasi masalah konsumen. Persepsi konsumen lebih penting daripada persepsi perusahaan (Suwarsito, 2020) dalam (Mariansyah & Syarif, 2020).

Penelitian ini pernah dilakukan oleh (Robustin, 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Secara Persial, (Febriyani et al., 2019) yang menyatakan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, dan (Sulifa, 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Namun penelitian ini bertentangan dengan Siti Maimunah (2020) yang berpendapat bahwa kepuasan konsumen tidak terpengaruh secara signifikan oleh kualitas pelayanan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu lokasi. Meskipun lokasi tidak termasuk dalam lingkungan internal, lokasi adalah komponen penting dari strategi distribusi. Lokasi yang ideal memfasilitasi akses ke suatu tempat, menarik banyak orang, dan memiliki kekuatan untuk mengubah perilaku konsumen

secara mendasar. Lokasi adalah faktor penentu di mana suatu bisnis menempatkan aktivitas dan personalnya (Rambat Lupiyoadi, 2001) dalam (Sulifa, 2022).

Penentuan lokasi toko Suraji dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor, antara lain pemilihan lokasi yang strategis, aman, nyaman, dan nyaman. Penilaian pelanggan saat memilih toko kelontong juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti layanan dan aktivitas yang diperlukan untuk memenuhi permintaan tertentu.

Penelitian ini pernah dilakukan oleh Andri Mila Sulifa (2022) yang menyatakan bahwa lokasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun penelitian ini bertentangan dengan Ahmad Izzudin & Muhammad Muhsin (2020) yang menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Suraji Di Kecamatan Sukodono Lumajang”**

## **1.2. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya cakupan permasalahan yang ada saat ini, maka penulis mempersempit cakupan permasalahan tersebut agar dapat memfokuskan penyelidikan. Daftar batasan berikut berlaku untuk masalah ini:

- a. Penelitian ini khusus untuk meneliti tentang manajemen pemasaran.
- b. Penelitian ini membahas tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

- c. Responden pada penelitian ini adalah konsumen yang membeli atau berbelanja di toko Suraji.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, masalah penelitian ini adalah “faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen di toko Suraji Kecamatan Sukodono Lumajang?”. Dari rumusan masalah tersebut dirumuskan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Suraji di Kecamatan Sukodono Lumajang?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Suraji di Kecamatan Sukodono Lumajang?
- c. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Suraji di Kecamatan Sukodono Lumajang?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menjawab semua rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- c. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi penulis, pihak lembaga pendidikan dan pihak lain yang berkepentingan dengan masalah ini. Penulis sampaikan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teori, penelitian ini harus menjadi sumber berharga untuk memperluas pemahaman manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kalangan akademis dalam penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat menyempurnakan kelemahan sehingga dapat memunculkan ide-ide atau referensi baru di masa yang akan datang. Selain itu penelitian ini dapat menambah perbendaharaan perpustakaan yang ada di Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang terutama yang mempunyai kemiripan variabel dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

2) Bagi Peneliti

Penyelesaian penelitian ini merupakan prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Penelitian dapat meningkatkan kapasitas seseorang untuk menguji, mengevaluasi, dan membandingkan teori dengan data empiris. Hal ini juga dapat membantu seseorang lebih memahami dan mengembangkan strategi manajemen

pemasaran terkait dengan kualitas produk dan layanan, lokasi, dan kepuasan konsumen.

3) Bagi perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan langkah yang sebaiknya diambil dalam mengatur kepuasan konsumen di masa yang akan datang dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Suraji di Kecamatan Sukodono Lumajang.

