

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan kemajuan zaman, maka semua aspek kehidupan mengalami perkembangan. Perkembangan ini mencakup segala bidang. Bukan hanya dibidang pendidikan saja, perkembangan ini juga mencakup bidang teknologi, bidang bisnis, dan bidang ekonomi. Perkembangan teknologi dan bisnis ditandai dengan munculnya perusahaan-perusahaan baru. Banyaknya perusahaan baru menyebabkan munculnya persaingan yang semakin ketat. Sedangkan perkembangan ekonomi menyebabkan gaya hidup dan pola berfikir masyarakat yang semakin maju.

Persaingan di bidang bisnis ini sangat dirasakan oleh Dua Putri Swalayan. Dua Putri Swalayan adalah salah satu retail terbesar di kecamatan garum. Adanya pedagang eceran di pasar tradisional serta adanya Mini Market yang masih berada dalam satu wilayah mengharuskan Dua Putri Swalayan lebih inovatif dan lebih efektif dalam menjalankan usahanya. Para pemilik usaha berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan dengan cara memberikan harga dan kualitas pelayanan yang baik. Harga dan kualitas pelayanan merupakan komponen yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam berbelanja. Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh suatu produk. Sedangkan kualitas pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh pemilik usaha untuk memenuhi kebutuhan dan

keinginan para pelanggan untuk memberikan rasa puas. Pelayanan yang dilakukan secara maksimal akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pada para pelanggan, sehingga akan terjadi pembelian yang berulang-ulang.

Permasalahan tentang harga dan kualitas pelayanan sedang dihadapi oleh Dua Putri Swalayan. Umumnya setiap swalayan memberikan harga standar pasar dan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan agar menarik minat beli mereka. Namun pada prakteknya Dua Putri Swalayan kurang memperhatikan harga dan kualitas pelayanan yang diberikan. Harga dan kualitas pelayanan dianggap kurang setelah membandingkan harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh swalayan lain yang berlokasi di wilayah yang sama. Hal ini berimbas pada pelanggan yang merasa kurang puas.

Untuk memenangkan persaingan, maka Dua Putri Swalayan harus menentukan harga yang tepat serta memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Harga dan kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan adanya kesesuaian antara harapan dengan harga dan kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan merasakan kepuasan yang maksimal. Kualitas pelayanan yang harus diperhatikan meliputi (kehandalan) yaitu kemampuan dalam melaksanakan pelayanan secara tepat dan terpercaya, (daya tangkap) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan tangkap, (jaminan) yaitu kemampuan menciptakan *image* yang baik bagi perusahaan dengan menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan di benak pelanggan terhadap perusahaan, (empati) yaitu peduli dan

memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan, dan (bukti fisik) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mengambil judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Dua Putri Swalayan Sidodadi Garum“.

## **B. Permasalahan**

Permasalahan yang terjadi di Dua Putri Swalayan yaitu harga dan kualitas pelayanan yang belum maksimal, hal ini berimbas pada rendahnya tingkat kepuasan pelanggan dalam berbelanja. Permasalahan harga yang dirasakan oleh para pelanggan diantaranya : adanya selisih harga antara harga swalayan dengan harga kompetitor, ada beberapa produk yang memiliki harga lebih tinggi dibandingkan dengan harga yang diberikan kompetitor, Harga tidak update, harga yang tertera di rak tidak sesuai dengan harga di komputer. Sedangkan kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pelanggan diantaranya : tidak ada salam sapa saat pelanggan masuk swalayan, karyawan tidak memberikan bantuan saat pelanggan sedang bingung mencari letak barang, tidak ada inisiatif dari karyawan untuk mengambilkan keranjang belanja untuk pelanggan, dan pada saat transaksi pembayaran kasir melayani dengan posisi duduk.

Dari masalah-masalah diatas apabila swalayan tidak membenahi strategi penetapan harga dan kualitas pelayanannya maka kemungkinan akan terjadi penurunan jumlah pelanggan yang berakibat turunnya jumlah pendapatan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Dua Putri Swalayan Garum ?.

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Dua Putri Swalayan Garum.

### **E. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini bertujuan guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) jurusan Manajemen Ekonomi.
- b. Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Penelitian ini digunakan sebagai sarana penerapan materi-materi yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi sebenarnya dilapangan.

#### 2. Bagi Dua Putri Swalayan

- a. Dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk menentukan kebijakan perusahaan dalam penatapan harga dan mengoptimalkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- b. Dapat dijadikan sebagai penambah wawasan mengenai strategi-strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Dapat dijadikan sebagai referensi dan tambahan informasi yang berhubungan dengan masalah terkait.
- b. Dapat dijadikan sebagai alat pembanding untuk mengetahui pengaruh variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.