BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi sehingga konsumen mempunyai informasi yang lengkap mengenai alternatif pilihan produk yang tersedia di pasar. Para produsen atau penjual berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberikan kepuasan secara maksimal kepada pelanggan. Oleh sebab itu pelanggan merupakan hal yang utama yang harus di perhatikan disamping produk yang di sajikan.

Ada cara yang digunakan dari toko sumber jaya bangunan adalah mempertahankan reputasi yang baik, supaya produk mudah dikenali dan dapat selalu diingat oleh pelanggan guna mempertahankan kualitas sebuah produk. Membuat produk mudah dikenali dapat dilakukan dengan cara memberikan ciri khas tertentu pada produk, seperti produk yang tidak hanya memiliki satu fungsi saja (multifungsi). Mempertahankan reputasi yang baik dapat dilakukan dengan cara menjaga kualitas sebuah produk sehingga pelanggan memiliki kesan positif terhadap kepuasan merek sebuah produk seperti Semen, paku, seng, cat, Besi, Pipa Air yang ada pada toko sumber jaya bangunan penfui kota kupang.

Untuk memberikan penawaran kepada pelanggan sesuai dengan harga yang ditentukan toko dan bisa tawar menawar supaya pelanggan merasa puas terhadap harga yang ditawarkan dan memberikan harga sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual.

Kotler & Keller (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seorang individu ketika ia membandingkan produk, baik barang maupun jasa, yang ia rasa sesuai harapan.

Tjiptono (2015) menyatakan kepuasan pelanggan sebagai hasil yang muncul ketika individu telah membandingkan persepsi dan kinerja suatu produk yang

sesuai dengan harapannya, dan perasaan yang timbul dari hasil tersebut bisa berupa rasa senang ataupun kecewa.

Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan merupakan perbuatan atau tindakan seorang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan akan layanan perusahaan kepada pelanggan ataupun karyawannya.

Salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis bahan bangunan Sumber Jaya Bangunan Persaingan tersebut ditandai dengan berdirinya bisnis bahan bangunan yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun berbeda-beda, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bisnis bahan bangunan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam buku Tjiptono & Chandra (2011:115) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi utama pada kualitas pelayanan, antara lain :

1. Tangibles/Nyata (bukti langsung), yang meliputi fasilitas fisik dari jasa, perlengkapan atau peralatan yang dipergunakan, pegawai dan sarana komunikasi atau representasi fisik dari jasa misalnya peralatan yang dipakai untuk mengkonsumsi jasa tersebut, contoh sambungan telepon.
2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan sejak proses penjualan hingga purna jualnya (serviceability).
4. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf perusahaan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, termasuk kualitas jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan dari citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya (perceived quality).
5. Emphaty (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dari perusahaan kepada pribadi pelanggan

dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:345) mendefinisikan harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sedangkan Kotler dan Keller (2009:67) mengartikan harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Harga merupakan elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, fitur produk, saluran, dan bahkan komunikasi membutuhkan banyak waktu. Berdasarkan definisi menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa harga adalah sejumlah nilai uang yang ditentukan oleh penjual barang/jasa dan dibayar oleh pembeli suatu produk barang/jasa guna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli.

Menurut Tjiptono (2005), penetapan harga maksimum akan dibatasi oleh permintaan pelanggan, khususnya daya beli. Penentuan harga juga sangat berpengaruh dalam menarik minat beli yang juga memberikan dampak dalam pemakaian secara terus menerus. Harga adalah segala sesuatu yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keunggulan yang ditawarkan oleh bauran pemasaran perusahaan (Cannon,dkk, 2008).

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan setelah melakukan transaksi di toko bahan bangunan sumber jaya bangunan di Penfui kota kupang.

Berikut merupakan tabel 1, yakni hasil dari penjualan pada toko sumber jaya bangunan dalam kurun waktu satu tahun terakhir ini :

Tabel 1.1

Data Penjualan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan Pada Tahun 2023

No	Nama Produk	Bulan	Harga Jual (RP)	Jumlah Yang Terjual	Target Terjual (RP)	Harga yang terjual (RP)
1	Semen	Januari- Maret	50.000	4.650 (sak)	175.000.000	232.500.000
		April-Juni	50.000	3.720 (sak)	204.000.000	186.000.000
		Juli- September	50.000	3.520 (sak)	204.000.000	176.000.000
		Oktober- Desember	50.000	3.000 (sak)	178.500.000	150.000.000
2	Paku	Januari- Maret	30.000/kg	395 (kg)	10.500.000	11.850.000
		April-Juni	30.000/kg	320 (kg)	10.500.000	9.600.000
		Juli- September	30.000/kg	264 (kg)	9.000.000	5.700.000
		Oktober-	30.000/kg	190 (kg)	6.000.000	7.920.000

		Desember				
3	Seng	Januari- Maret	67.000	635 (lembar)	40.200.000	42.545.000

		April-Juni	67.000	540 (lembar)	40.200.000	30.284.000
		Juli- September	67.000	452 (lembar)	36.850.000	34.840.000
		Oktober- Desember	67.000	394 (lembar)	33.500.000	26.398.000
4	Cat	Januari- Maret	200.000/2,5kg	94 (ember)	18.000.000	18.800.000
		April-Juni	200.000/2,5kg	92 (ember)	18.000.000	18.400.000
		Juli- September	200.000/2,5kg	74 (ember)	18.000.000	14.600.000
		Oktober- Desember	200.000/2,5kg	56 (ember)	14.000.000	11.200.000
5	Besi	Januari- Maret	92.000/staf	163 (staf)	9.200.000	14.076.000
		April-Juni	92.000/staf	156 (staf)	14.996.000	14.352.000
		Juli- September	92.000/staf	136 (staf)	13.800.000	12.512.000
		Oktober- Desember	92.000/staf	134 (staf)	13.800.000	12.380.000
6	Pipa	Januari- Maret	60.000/4m	123 (batang)	6.000.000	7.380.000

Air	April-Juni	60.000/4m	114 (batang)	6.000.000	6.840.000
	Juli- September	60.000/4m	95 (batang)	6.000.000	5.700.000
	Oktober- Desember	60.000/4m	77 (batang)	4.800.000	4.620.000
Total				1.054.846.000	8.961.797.000

Sumber : Data Penjualan Pada Toko Jaya Bangunan Kota Kupang

Berdasarkan tabel 1. Data penjualan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan di atas terlihat bahwa penjualan semen pada Bulan Januari-Maret sebesar 232.500.000 mengalami kenaikan, akan tetapi kecenderungan untuk sembilan Bulan terakhir mengalami penurunan yang sangat drastis, pada Bulan April-Desember adalah puncak penurunan. Bulan April- Desember disebut sebagai puncak penurunan dari sembilan Bulan terakhir karena terlihat perbedaan sangat signifikan bila di dibandingkan pada Januari-Maret. Hal ini menghasilkan kesimpulan bahwa dari penjualan semen pada Toko Sumber Jaya Bangunan penfui Kota Kupang. mengalami tren penurunan dalam sembilan Bulan terakhir ini dengan terjadi pada Bulan April- Desember.

Data penjualan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan di atas terlihat bahwa penjualan paku pada Bulan Januari-Maret sebesar 11.850.000 mengalami kenaikan, akan tetapi kecenderungan untuk enam Bulan terakhir mengalami penurunan yang sangat drastis, akan tetapi pada tiga bulan mengalami kenaikan lagi sebesar 7.920.000. adanya data diatas dapat menyimpulkan bahwa dari data

penjualan paku pada Toko Sumber Jaya Bangunan penfui Kota Kupang. mengalami kenaikan dan penurunan. Tentunya upaya yang dilakukan oleh Toko Sumber Jaya Bangunan penfui Kota Kupang. Untuk meningkatkan minat pembeli, dan mempertahankan kualitas produk supaya pelanggan tetap setia pada produk yang ditawarkan.

Dari data penjualan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan di atas terlihat bahwa

penjualan seng pada Bulan Januari-Maret sebesar 42.545.000 mengalami kenaikan akan tetapi ada kecenderungan untuk tiga Bulan terakhir mengalami penurunan menjadi 30.284.000 dengan target penjualan 40.200.000 akan tetapi pada bulan juli – september mengalami kenaikan sebesar 34.840.000 dengan target penjualan sebesar 30.284.000 akan tetapi pada bulan oktober – desember mengalami penurunan menjadi 26.398.000 dengan target penjualan sebesar 30.284.000. Adanya data diatas menyimpulkan bahwa dari data penjualan seng pada Toko Sumber Jaya Bangunan Penfui Kota Kupang, mengalami kenaikan serta penurunan. Untuk meningkatkan minat pembeli, dan mempertahankan kualitas produk supaya pelanggan tetap setia pada produk yang ditawarkan.

Dari data penjualan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan di atas juga terlihat bahwa penjualan cat pada Bulan Januari-Maret sebesar 18.800.000 akan tetapi ada kecenderungan untuk sembilan Bulan terakhir akan mengalami penurunan yang sangat drastis, pada Bulan April- Desember adalah puncak penurunan. Bulan April- Desember disebut sebagai puncak penurunan dari sembilan Bulan terakhir karena terlihat perbedaan yang sangat signifikan bila di dibandingkan pada Januari-Maret. Hal ini menghasilkan kesimpulan bahwa dari penjualan semen pada Toko Sumber Jaya Bangunan penfui Kota Kupang. mengalami tren penurunan dalam sembilan Bulan terakhir ini dengan terjadi pada Bulan April- Desember.

Data penjualan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan di atas terlihat bahwa penjualan Besi pada Bulan Januari-Maret sebesar 14.076.000 dan pada bulan April-Juni ada kenaikan lagi menjadi 14.352.000 akan tetapi ada kecenderungan untuk tiga Bulan terakhir mengalami penurunan menjadi 12.512.000 dan pada tiga bulan terakhir akan menurun lagi menjadi 12.380.000. Adanya data diatas menyimpulkan bahwa dari data penjualan besi pada Toko Sumber Jaya Bangunan Penfui Kota Kupang, mengalami kenaikan serta penurunan.

Data penjualan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan di atas terlihat bahwa penjualan cat pada Bulan Januari-Maret sebesar 7.380.000 akan tetapi ada kecenderungan untuk sembilan Bulan terakhir juga akan mengalami penurunan yang sangat drastis. Dari data diatas menyimpulkan bahwa data penjualan besi pada Toko Sumber Jaya Bangunan kota Kupang, mengalami penurunan oleh karena itu, Untuk meningkatkan minat pembeli, dan mempertahankan kualitas

produk supaya pelanggan tetap setia pada produk yang ditawarkan.

Demikian membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Toko Sumber Jaya Bangunan kota Kupang dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko sumber jaya bangunan kota kupang.

yang dilakukan oleh toko sumber jaya bangunan untuk meningkatkan tingkat penjualan, dan mempertahankan kualitas sebuah produk dengan bagian pemasaran adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk meningkatkan kualitas penjualan yang baik dan menarik pelanggan agar mau melakukan pembelian terhadap produk yang ada pada toko sumber jaya bangunan.

Kualitas pelayanan yang dirasakan sangat penting bagi keberhasilan organisasi karena hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan niat perilaku. Organisasi ini menyediakan layanan yang unggul juga mengalami tingkat tinggi kepuasan pelanggan dan kata mulut- menguntungkan. Toko bangunan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Harga sangat berperan penting dalam sebuah toko karena merupakan tombak dari kesuksesan toko bangunan itu sendiri. Maka dari itu toko bangunan perlu memonitor harga yang ditetapkan pesaing agar harga yang ditentukan oleh perusahaan itu sendiri tidak terlalu tinggi atau sebaliknya.

Kepuasan pelanggan ialah keinginan setiap para toko bangunan yang diharapkan pelanggan melalui kinerja guna untuk perkembangan hidup dalam memuaskan toko bangundengan kebutuhan para pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam dunia persaingan.

Penelitian terdahulu tentang pengaruh “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di kecamatan bua, kabupaten Luwu dilakukan oleh Kadek Mega Sari (2015) dengan hasil penelitian kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko sumber jaya bangunan. Menunjukkan bahwa toko hendaknya menjaga kualitas produk seperti menambahkan produk–produk baru supaya meningkatkan tingkat kepuasan dan menarik minat para konsumen untuk membeli.

Penelitian terdahulu tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Laptop Pada J-Bros Computer Padang oleh Ike

Oktavia Deslal, Khairil Aswan^{2*} dengan hasil penelitian harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko sumber jaya bangunan. Menunjukkan bahwa toko hendaknya menjaga kualitas produk seperti menambahkan produk – produk baru supaya meningkatkan tingkat kepuasan dan menarik minat para konsumen untuk membeli.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul” **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan**

Harga Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan Kota Kupang”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan Di Kota Kupang.

1.3 Persoalan penelitian

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan
- 2) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko Sumber Jaya Bangunan
- b. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Toko Sumber Jaya Bangunan

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini yaitu :

a. Manfaat praktis

Bagi Toko, penelitian ini dapat sebagai masukan atau informasi tambahan untuk menetapkan kebijakan baru bagi toko Sumber Jaya Bangunan tentang kualitas pelayanan supaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan harga terjangkau.

b. Manfaat akademik

Bagi akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan memberikan informasi yang berkaitan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko Sumber Jaya Bangunan.