

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada sekarang ini perkembangan supermarket atau market kecil semakin banyak di Kota Medan. Supermarket tersebut menjual aneka ragam makanan kering, buah-buahan, camilan maupun sayuran. Makanan tersebut dipajangkan dengan bersih dan rapi sehingga konsumen mudah melihat, memilih dan membelinya serta tertera harga jualnya. Supermarket juga menyediakan penjaga stand yang melayani konsumen. Namun tidak semua stand memiliki penjaga stand mengakibatkan konsumen kadang kebingungan mencari produknya. Salah satu supermarket yang menghadapi masalah ketidakpuasan konsumen yakni Brastagi Supermarket.

Supermarket ini berada diint Kota Medan dan memiliki banyak konsumen datang silih berganti berbelanja di supermarket ini. Beberapa bulan terakhir terdapat penurunan pengunjung konsumen yang datang berbelanja. Adapun faktor penyebab ketidakpuasan konsumen terletak pada kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Kualitas pelayanan diberikan karyawan masih terbatas seperti sering terjadi perpindahan tempat pajangan produk mengakibatkan konsumen sering kebingungan mencarinya sedangkan staff stand juga terbatas sehingga tidak semua konsumen terlayani dalam waktu yang bersamaan. Bagi konsumen tidak terlayani mereka mencari sendiri dan kadang kala mereka agak kecewa. Kekecewaan konsumen timbul dari adanya ketidaksesuaian harga produk sekarang disebabkan adanya perubahan harga terjadi pada produk tersebut tetapi karyawan stand belum menggantikan harga baru. Pada saat konsumen melakukan pembayaran terdapat selisih harga terlihat sehingga konsumen langsung komentar kenapa terjadi beda harga. Dalam hal ini menunjukkan kualitas pelayanan karyawan masih rendah lambat kerjanya dalam mengganti label harga.

Produk yang dijual Brastagi Supermarket kelihatan bersih dan tertata rapi namun ada beberapa produk tidak luput dari pantauan konsumen. Produk tersebut telah mendekati masa kadaluarsa masih terpanjang. Selain itu adanya beberapa

produk mengalami kenaikan harga yang label harga baru belum terpasang. Pada saat pembayaran dilakukan konsumen menimbulkan selisih mengakibatkan konsumen bertanya dan tidak puas.

Berdasarkan latar belakang ini seharusnya mendorong peneliti membahas judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Brastagi Supermarket.”**

I.2 Identifikasi Masalah

Atas dasar penjabaran sebelumnya mendorong peneliti mengidentifikasi permasalahan yaitu :

1. Bagi konsumen tidak terlayani mereka mencari sendiri dan kadang kala mereka agak kecewa.
2. Ada beberapa produk tidak luput dari pantauan konsumen. Produk tersebut telah mendekati masa kadaluarsa masih terpajang.
3. Tidak semua stand memiliki penjaga stand mengakibatkan konsumen kadang kebingungan mencari produknya.

I.3 Perumusan Masalah

Perumusan permasalahan yakni :

1. Apakah kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket?
2. Apakah kualitas produk berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket?

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan riset yaitu mengetahui :

1. Menguji dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
2. Menguji dampak kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
3. Menguji dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan riset ini diperlukan manfaat yaitu :

1. Bagi peneliti
Memahami lebih detail berkenaan dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Hasil riset selanjutnya berguna bagi semua pihak yang melaksanakan riset berhubungan dengan dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
3. Bagi Brastagi Supermarket
Penelitian yang dilakukan sebagai bahan acuan di perusahaan tersebut.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia
Riset ini bermanfaat menjadi bahan literature skripsi bagi mahasiswa Universitas Prima Indonesia.

1.6 Penelitian Terdahulu

Riset terdahulu dapat disajikan dalam Tabel 1.1 yaitu :

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Markus (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas Y : Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Ada pengaruh yang signifikan variabel Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2	Khansa (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar GYM (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri-Jakarta Barat)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas X3 : Promosi Y : Kepuasan Konsumen	(1) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) Fasilitas memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) Promosi memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (4) Kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3	Wulandari (2019)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Smartfren Telecom Tbk Cabang Sukabumi	X1 : Kualitas Produk X2 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Konsumen	Secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Smartfren Telecom Tbk Cabang Sukabumi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi karyawan pada PT Smartfren Telecom Tbk Cabang Sukabumi.
4	Ismail dan Yusuf (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan (X) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Santoso (2019) Pelayanan terbaik sesuai pengharapan dalam pemberian kepuasan konsumen.

Ismail dan Yusuf (2021) Pelayanan berkualitas terbaik dan prima untuk memenuhi kemampuan pelayanan guna perlindungan dan peningkatan tingkat pelayanan yang diberikannya hingga pelayanan digunakan mencapai kesenangan pelanggan.

Wulandari (2019) Konsumen puas merupakan rasa senang/kecewa oleh konsumen atas pengalamannya menawarkan produk dengan pengharapannya dalam pencapaian keinginan dan kebutuhan terpenuhi.

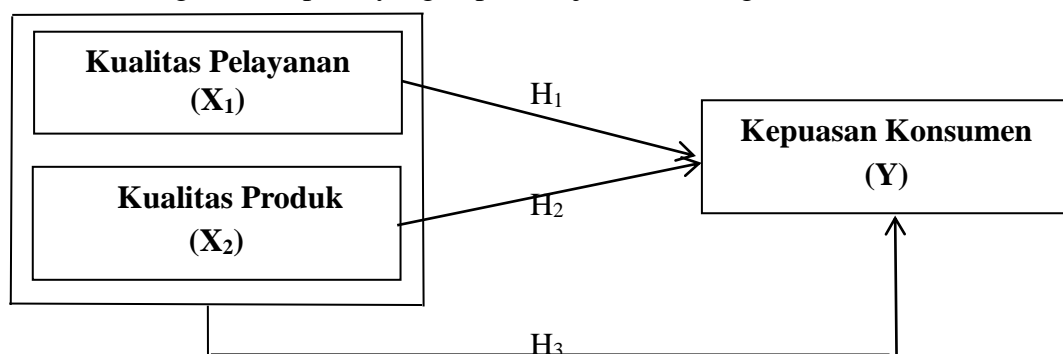
II.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Santoso (2019) Produk berkualitas ialah salah satu kebijaksanaan terpenting guna peningkatan produk khususnya pemberian kepuasan terhadap konsumen.

Menurut Wulandari (2019) Pelanggan puas atas kesetiaan penggunaan produk dari merek itu.

II.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang dapat disajikan dalam gambar 1.



II.4 Hipotesis

Adapun hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

- H₁ : Kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
- H₂ : Kualitas produk berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
- H₃ : Kualitas pelayanan dan kualitas produk berdampak terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.