

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan di bidang perekonomian selama ini telah banyak membawa perkembangan yang pesat dalam bidang usaha. Sejalan dengan itu banyak bermunculan organisasi Grosir sangat beragam dari yang nyata hingga dunia maya (virtual). Ada beberapa jenis organisasi Grosir menurut (Kotler, 2017:140) yaitu: Grosir, swalayan, Toko khusus, Toko serba ada, pasar swalayan, Toko kenyamanan, dan pengecer potongan harga, swapilih, pelayanan terbatas dan pelayanan penuh.

Industri Grosir saat ini berusaha menemukan strategi pemasaran baru guna menarik dan mempertahankan pelanggan dengan menawarkan lokasi yang dekat, jenis produk yang unik dan pelayanan yang baik. Seperti halnya semua pemasar, Grosir harus menyiapkan rencana pemasaran yang meliputi keputusan mengenai pasar sasaran, ragam dan pengolahan produk, pelayanan produk dan suasana Toko. Semakin banyaknya tempat-tempat perbelanjaan di kota-kota besar maupun di kota-kota kecil menimbulkan banyaknya persaingan.

Para pengelola tempat-tempat perbelanjaan di Purwasari Kabupaten Karawang, salah satunya adalah Toko Grosir Ferda juga ingin memperoleh pangsa pasar yang tinggi. Adapun cara memenangkan persaingan adalah dengan mengutamakan kepuasan konsumen serta kualitas pelayanan dapat dimulai dengan kebersihan dan kerapihan serta memberi fasilitas berbelanja seperti tempat belanja yang nyaman, tempat parkir yang luas, tempat belanja yang luas, selain itu tempat duduk, supaya dapat menimbulkan rasa minat beli ulang konsumen.

Berikut tabel pendapatan pertahun Toko Grosir Ferda Purwasri Kabupaten Karawang.

Tabel 1.1
Pendapatan Pertahun Toko Grosir Ferda 2016-2021



Sumber: Dari pemilik Toko Grosir Ferda

Dalam tahun pertamanya Toko Grosir Ferda bisa mencapai pendapatan diangka 90 dan ditahun berikutnya Toko Grosir Ferda semakin meraup keuntungan yang lebih banyak lagi dari tahun-tahun sebelumnya. Hal ini diduga produk yang dijual sangat beragam, harga yang relatif terjangkau, lokasi atau tempat yang sangat strategis, serta promosi yang mengakibatkan konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian ulang di Toko Grosir Ferda.

Minat beli merupakan rasa ketertarikan konsumen yang timbul pada suatu produk untuk membeli dan memiliki produk tersebut setelah menerima rangsangan baik dari produk itu sendiri maupun rangsangan yang berasal dari dalam diri konsumen itu sendiri. Menurut Syarofi & Rusmini (2022) mengatakan bahwa minat beli adalah suatu **niatan** yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa dengan mempertimbangkan sebelum proses pembelian berlangsung.

Berikut gambar dari berbagai macam produk yang dijual oleh Toko Grosir Ferda.



Gambar 1.1
Berbagai Macam Produk

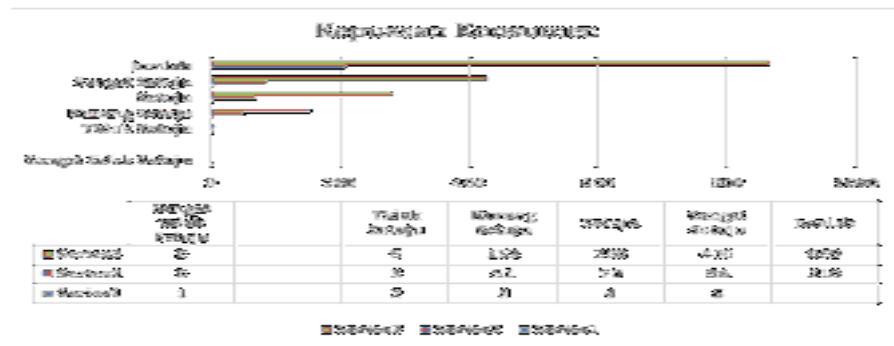
Sumber: Dari Toko Grosir Ferda

Dengan menjual berbagai macam merek produk kebutuhan sehari-hari, ini bisa mendapatkan dampak yang positif bagi Toko Grosir Ferda karena membuat konsumen memiliki minat beli ulang.

Menurut (Assael Henry, 2018) ketika seorang konsumen melakukan evaluasi terhadap merek mereka cenderung untuk membeli merek yang memberikan tingkat kepuasan tertinggi. Konsep ini berlaku pada produk-produk *high involvement*. Seorang pemasar akan berusaha keras untuk mengukur niat melakukan pembelian dari konsumen serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus mempengaruhi niatan tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan inti dari pemasaran, dan pemasaran adalah ujung tombak dari setiap usaha bisnis. Pengelola lembaga bisnis perlu mengubah pola pikir dari orientasi produksi ke orientasi pemasaran dengan penekanan utama pada kepuasan konsumen. Menurut Irawan, et al., (2016: 4), memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan tujuan dari setiap jenis usaha.

Berikut hasil survei penilaian kepuasan konsumen mengenai kebersihan dan kerapihan di Toko Grosir Ferda, dapat dijelaskan melalui gambar berikut ini:



Gambar 1.2
Kepuasan Konsumen

Sumber: Diolah dari konsumen Toko Grosir Ferda

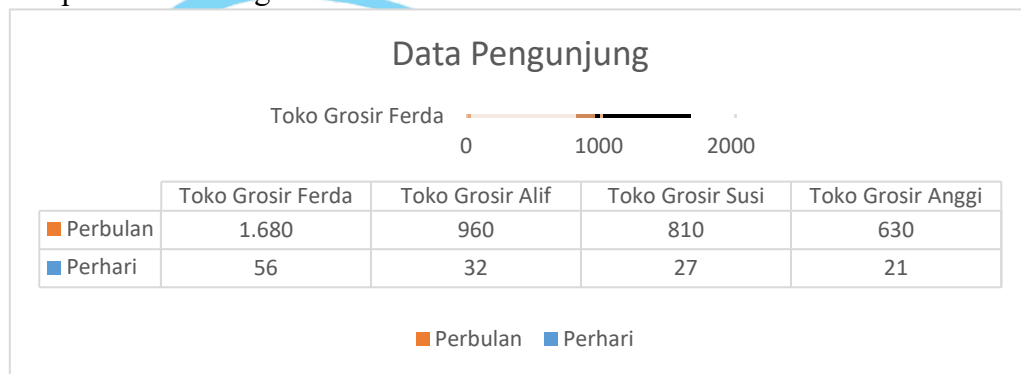
Gambar di atas merupakan hasil survei tertinggi dari variabel kepuasan konsumen Toko Grosir Ferda yang memberikan penilaian atas kebersihan dan kerapihan di Toko Grosir Ferda, hal tersebut merupakan usaha yang dilakukan pengelola tempat-tempat perbelanjaan untuk mempertahankan para konsumennya dengan terus meningkatkan mutu pelayanannya. Mengingat konsumen merupakan salah satu aset penting dan menentukan maju mundurnya perusahaan. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.

Dengan adanya pelayanan yang baik akan membuat konsumen dapat memperoleh nilai atas apa yang mereka korbankan untuk mendapatkan sesuatu sesuai dengan yang mereka harapkan. Slywotzky (2018) menyatakan bahwa menciptakan dan memberikan nilai pelanggan superior kepada *high-value consumers* bisa meningkatkan sebuah organisasi.

Oleh karena itu, Dabholkar, P.A, Thorpe, D.I. and Rentz, (2019) mengajukan struktur faktor hirarkis kualitas jasa Grosir, dimensi kualitas jasa Grosir meliputi: Aspek fisik (*physical aspect*) meliputi penampilan fasilitas fisik dan kenyamanan

yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan layout dan penampilan fisik. Reliabilitas (*reability*), pada prinsipnya sama dengan model servqual namun dibagi 2 dimensi yaitu memenuhi janji dan memberikan layanan yang tepat. Interaksi personal (*personal interaction*), mengacu pada kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan sikap sopan/suka membantu. Pemecahan masalah (*problem solving*), berkaitan dengan penanganan retur, penukaran dan komplain. Kebijakan (*policy*), mencakup aspek-aspek kualitas jasa yang dipengaruhi kebijakan Toko, seperti jam operasi, fasilitas parkir, dan pemakaian kartu kredit.

Berikut data pengunjung dari berbagai Toko Grosir di daerah Purwasari Kabupaten Karawang.



Gambar 1.3
Data Pengunjung Toko Grosir

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Dari hasil gambar diatas dengan memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, Toko Grosir Ferda bisa mendapatkan konsumen lebih besar dibandingkan Toko Grosir lain, untuk cakupan di Purwasari Kabupaten Karawang Toko Grosir ada 4 namun Toko Grosir Ferda lebih laris. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Grosir Ferda lebih baik dibanding Toko Grosir lain.

Namun seiring berjalannya waktu dalam bisnis maka akan banyak dampak positif dan dampak negatif, salah satu dampak negatif yang saat ini tengah menjadi permasalahan Toko Grosir adalah kenaikan pajak pertambahan nilai dengan kenaikannya menjadi 11% membuat Toko Grosir harus memperbarui *database* pada setiap produk yang memiliki kenaikan harga.



Gambar 1.4
Kenaikan PPN

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Tetapi dengan terjadinya kenaikan ppn menjadi 11% tidak membuat konsumen hilang akan rasa minat beli pada Toko Grosir Ferda karena sudah merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini dapat didukung dari (Ariska et al., 2017) Nilai t untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai $t = 2,766$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Dengan thitung ($2,766$) > ttabel ($1,649$) dan $0,006 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang..

Begitupun penelitian dari (Kusumadewi & Saraswati, 2020) hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan memiliki persentase sebesar 72,21% dengan kategori baik dan tanggapan responden terhadap variabel minat beli ulang sebesar 69% dengan kategori baik juga.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang. Penelitian ini difokuskan pada konsumen Toko Grosir Ferda di Purwasari Kabupaten Karawang. Hal tersebut disebabkan karena ramainya konsumen Toko Grosir Ferda disekitar lingkungan penulis, sehingga dapat membantu penulis dalam melakukan penelitian yang lebih mendalam.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA TOKO GROSIR FERDA PURWASARI KABUPATEN KARAWANG”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pendapatan meningkat setiap tahun.
2. Produk yang dijual beragam bisa membuat minat beli ulang konsumen.
3. Kebersihan dan kerapian yang diberikan sangat memuaskan membuat konsumen nyaman sehingga memiliki kepuasan tersendiri.
4. Banyaknya pengunjung yang datang setiap hari dibandingkan dengan Toko Grosir lain.
5. Dengan kenaikan PPN menjadi 11% tidak mempengaruhi minat beli ulang konsumen pada Toko Grosir Ferda.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman yang menyimpang dari judul maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Meliputi hanya bagian manajemen pemasaran
2. Subjek penelitian yang diteliti adalah konsumen yang membeli di Toko Grosir Ferda dan objek Toko Grosir Ferda.
3. Lingkup tema penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan minat beli ulang.
4. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif.
5. Alat bantu analisis data menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 24.

1.4 Rumusan Masalah

Dari permasalahan dan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang?

3. Bagaimana minat beli ulang pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana kepuasan konsumen pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.
3. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana minat beli ulang pada Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.
4. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.
5. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang di Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.
6. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang di Toko Grosir Ferda Purwasari Kabupaten Karawang.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak antara lain adalah:

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen yang diharapkan akan berujung pada kepuasan konsumen. Peneliti berharap hasil

dari penelitian ini bisa menjadi modal dan dapat diaplikasikan dalam menghadapi dunia kerja.

2. Bagi Pengusaha

Diharapkan dapat memberikan masukan atau bahan pertimbangan bagi pengusaha dalam meningkatkan minat beli ulang konsumen. Dapat menjadi pedoman untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan di dunia yang terjadi di dunia bisnis.

3. Bagi ilmu pengetahuan

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori yang berkaitan dengan manajemen, khususnya manajemen pemasaran sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

