

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dan persaingan dunia bisnis di era globalisasi saat ini semakin tinggi. Toko sembako adalah salah satu bentuk usaha yang dapat menjanjikan dalam persaingan bisnis, karena dalam kehidupan sehari-hari, manusia tentunya membutuhkan kebutuhan sembako khususnya bagi ibu rumah tangga. Toko sembako menyediakan barang-barang keperluan sehari-hari baik berupa makanan pokok dan perlengkapan. Kebutuhan sembako, misalnya beras, minyak goreng, telur, tepung, tepung terigu, gula putih dll. Semakin padatnya masyarakat, usaha toko sembako ini patut untuk dicoba, tidak perlu dengan keahlian khusus untuk memulai usaha ini. Modal utama sebenarnya hanya ketekunan dan keramahan dalam mendirikan suatu usaha. Usaha toko sembako tentunya tidak mengenal musiman atau pasang surut.

Di Cikarang Utara tentunya sudah banyak yang membuka usaha toko sembako. Namun jika kita lihat, toko sembako dalam penjualannya lebih ramai di pedesaan dibandingkan di kota. Karena jika di kota banyak persaingan perdagangan lainnya seperti supermarket, indogrosir, minimarket, toko *online*, dll. Sehingga masyarakat rentang untuk berbelanja ke pasar.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah toko sembako. Mereka yang puas cenderung akan kembali membeli produk atau layanan yang diberikan, merekomendasikan kepada orang lain, serta memberikan umpan balik positif tentang bisnis tersebut. Oleh karena itu, penting bagi bisnis toko sembako untuk memahami hal ini dan mengembangkan strategi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan. Strategi pemasaran menurut Tjiptono (2015:201) secara garis besar strategi pemasaran bisa dikelompokkan menjadi dua kategori: strategi permintaan primer (*primary demand strategies*) dan strategi permintaan selektif (*selective demand strategies*).

### **1. Strategi Permintaan Primer**

Strategi permintaan primer dirancang untuk menaikkan tingkat permintaan terhadap produk (*product form*) atau kelas produk (*product class*). Strategi permintaan primer biasanya diterapkan oleh perusahaan-perusahaan pioner yang memasarkan bentuk produk baru. Pada prinsipnya, ada dua sumber untuk bentuk atau kelas produk, yaitu bukan pengguna (*non-user*) dan pengguna berpotensi memperbesar tingkat penggunaannya.

### **2. Perluasan Lini Produk**

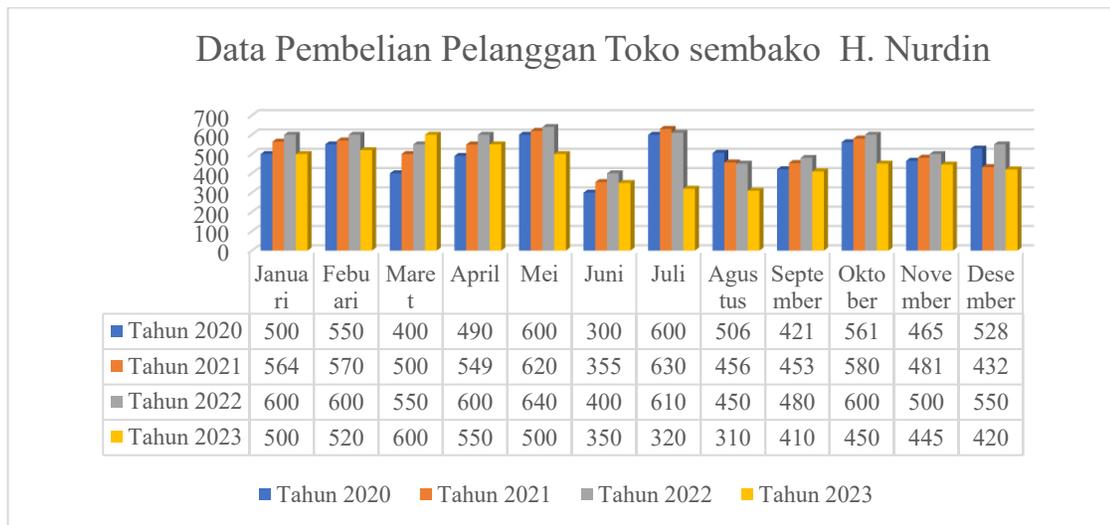
Perusahaan dapat memperluas lini produk yang ditawarkan di pasar melalui program pengembangan produk dengan dua alternatif utama meningkatkan kemampuan untuk membeli kemampuan konsumen untuk membeli produk atau jasa berkaitan erat dengan dua hal, yakni daya beli dan akses terhadap produk.

Toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Utara adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang perdagangan. toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Utara didirikan pada tahun 2003 diawali dengan berjualan kecil – kecilan dengan istrinya. Nama H. Nurdin sembako itu sendiri diambil dari nama suami yaitu bapak Nurdin. Toko ini berlokasi di Jl. Pembangunan 1 No 49, Samping Sentral Grosir Cikarang, Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Awalnya toko ini hanya berada di ruko kecil ukuran 3x5 meter yang lokasinya berjarak lima meter dari toko saat ini. Selama hampir tujuh tahun pertama toko ini menjual barang-barang sembako eceran. Setelah tujuh tahun berproses menjual barang-barang sembako eceran, akhirnya pemilik memutuskan untuk fokus pada penjualan grosir di toko tersebut. Kemudian setelah memutuskan untuk fokus pada penjualan grosir toko sembako H. Nurdin ini pindah lokasi ke tempat yang jauh lebih besar dari toko sebelumnya. Bermodalkan keberanian, tekad dan berserah kepada Tuhan, membaca peluang, pemilik menjadikan toko sembako H. Nurdin di kecamatan Cikarang Utara ini sebagai salah satu market menengah. Banyaknya saingan-saingan toko sembako tidak membuat bapak Nurdin takut kehilangan pelanggan. Modal awal bapak Nurdin sebesar Rp 2.000.000, yang diperoleh dari hasil bekerja di ladang sawah dan sisa tabungan yang tersisa semenjak

masih kerja sebagai karyawan. Terbukti bahwa toko sembako yang beliau dirikan sukses hingga saat ini.

Menilai kepuasan konsumen, peneliti melakukan pra-survei melalui wawancara terhadap pengunjung mengenai pendapat pengunjung tentang kepuasan pelanggan pada bisnis toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.

Grafik 1.1 Data Pembelian Pelanggan di Toko H. Nurdin Cikarang Utara Bulan Januari- Desember Dari Tahun 2020- 2023



Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan grafik 1.1 menunjukkan bahwa dalam rentang periode Januari-Desember 2022, toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara mengalami kenaikan yang signifikan terhadap pembelian pelanggan. Meningkatnya kuantitas pelanggan dikarenakan banyaknya pasar swalayan dan *mall* yang tutup sehingga banyaknya permintaan untuk keperluan sendiri atau berdagang kembali seperti warung-warung kecil dan ditambah pula pada 2022 banyaknya warga yang bekerja di rumah dikarenakan kebijakan pemerintah atas adanya wabah penyakit COVID-19 sehingga para ibu rumah tangga memilih membeli bahan baku sembako di pasar tradisional dan pada Juni 2023 mengalami penurunan yang drastis. Banyaknya orang yang membuka toko-toko baru dan sudah dibuka mall-mall sehingga pelanggan memilih ke tempat yang terdekat dan lebih nyaman sehingga berimbas menurunnya jumlah pelanggan toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.

Adapun permasalahan kepuasan pelanggan adalah di mana pelanggan merasa kurang puas dengan kualitas barang yang diberikan oleh toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara disertai harga yang ditawarkan oleh toko tidak sebanding dengan kualitas produk yang diberikan dan kurangnya sarana tempat parkir untuk pelanggan disertai aroma bau yang kurang sedap dan kurangnya berbagai merek produk yang ditawarkan oleh toko. Sehingga pelanggan merasa tidak tertarik untuk membeli produk ditempat tersebut.

Menurut Hamdani & Zaman, (2017:1-7) kegiatan yang berfokus dan dianggap sebagai upaya promosi yang dapat memberikan upaya terkonsentrasi sesaat yang berbeda untuk mengajak kepada keinginan serta mencoba atau membeli suatu produk/jasa.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan jangka panjang bagi suatu perusahaan, karena dengan memuaskan pelanggan perusahaan akan membuat perusahaan mampu bersaing atau mengungguli para pesaingnya. Dalam memasarkan produknya perusahaan akan selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan lama ataupun baru. Oleh karena itu, keinginan dan kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas oleh perusahaan, karena sebagai bagian dari pengembangan produk untuk melampaui harapan pelanggan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya: kualitas pelayanan, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya.

Peneliti sudah melakukan pra-survey terhadap beberapa pelanggan toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara yang peneliti ambil dari jumlah sampel sekitar 30 pelanggan yang mengisi kuesioner pra- survey di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.

Tabel 1.1  
Pra Survey Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	Iya		Tidak	
		Jaumlah	%	Jaumlah	%
1	Apakah harga produk yang ditawarkan sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara sesuai dengan harapan pelanggan.?	25	83.3%	5	16.7%
2	Apakah pelanggan merasa puas dengan membeli barang di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.?	14	48.7%	16	53.3
3	Apakah Anda akan merekomendasikan toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara kepada orang lain.?	23	76.7%	7	23.3%
4	Apakah anda merasa terpenuhi setelah membeli produk di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.?	20	66.7%	10	33.3%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan data tabel 1.1 menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara yang menyatakan iya 48,7% atau 14 responden dan yang menyatakan tidak sebesar 53,3% atau 16 responden. Hal ini dapat peneliti amati bahwa pelanggan tidak merasa puas setelah berbelanja di toko karena kurang kesediaannya barang-barang dalam berbagai merek produk yang ditawarkan oleh toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara sehingga pelanggan tidak merasa puas.

Tabel 1.2  
Perbandingan Harga Antara Para Toko - toko sembako

Nama Barang per/ Kg	H. Nurdin	Yusup	Sinan Jaya	Soleh
Gula putih	Rp15.000,00	Rp15.500,00	Rp15.500,00	Rp16.500,00
Telur ayam	Rp30.000,00	Rp29.000,00	Rp28.500,00	Rp29.000,00
Minyak sayur	Rp14.000,00	Rp15.500,00	Rp16.000,00	Rp15.000,00
Terigu	Rp11.000,00	Rp10.000,00	Rp10.000,00	Rp10.500,00
Beras	Rp12.000,00	Rp13.500,00	Rp14.000,00	Rp13.000,00

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Dari data tabel 1.2 perbandingan harga di atas dapat diketahui bahwa toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara memiliki harga yang tinggi dengan toko-toko lainnya ada beberapa harga barang yang relatif tinggi diantaranya telur ayam, terigu dan beras dikarenakan toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara tidak memesan barang yang terlalu banyak dikarenakan untuk menjamin kualitas barang agar pelanggan tidak kecewa ketika membeli barang produk toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara dan mengurangi resiko kerusakan pada barang seperti diserang oleh hama atau pun busuk demi kepuasan pelanggan agar menjadi berlangganan.

Salah satu pendukung yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan bagi toko sehingga memberikan tarikan bagi pelanggan dengan harga terjangkau. Pelanggan merupakan aset yang dapat menentukan keberhasilan toko dengan mengingat pelanggan lebih mengutamakan harga yang lebih murah karena jika harga lebih sedikit mahal dengan toko- toko yang lain maka pelanggan akan mencari harga yang lebih relatif murah ke toko lain.

Menurut Sarah (2021:117-125) harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian, semakin tinggi harga maka kepuasan pelanggan semakin rendah, sebaliknya jika harga rendah maka kepuasan pembelian semakin tinggi.

Tabel 1.3  
Pra Survey Harga

No	Pertanyaan	Iya		Tidak	
		Jaumlah	%	Jaumlah	%
1	Apakan produk yang ditawarkan oleh toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara terjangkau harganya.?	10	33.3%	20	66.7%
2	Apakah harga yang ditawarkan oleh toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara tidak sebanding dengan kualitas produk yang diberikan.?	21	70%	9	30%
3	Apakah barang toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara memiliki daya saing harga.?	22	73.3%	8	26.7%
4	Apakah harga-harga barang di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara sesuai harga dengan manfaatnya.?	23	76.7%	7	23.3%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan data tabel 1.3 menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden pelanggan menyatakan bahwa produk yang ditawarkan oleh toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara terjangkau harganya, peneliti melihat yang menyatakan iya sebesar 33,3% atau 10 responden dan yang menyatakan tidak 66,7% atau 20 responden peneliti melakukan observasi langsung ke toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara menunjukkan bahwa harga yang diberikan oleh toko lebih tinggi diantaranya telur ayam, tepung terigu dan beras dibandingkan dengan toko lainnya dikarenakan toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara tidak memasok barang yang banyak, dengan demikian tidak dapat diperoleh harga grosir dari distributor sehingga harganya lebih relatif tinggi dibandingkan toko-toko lainnya di samping itu toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara lebih menjaga kualitas dan mengurangi resiko barang rusak seperti dimakan hama karena lokasi usaha berada didalam pasar Cikarang Utara.

Menurut Sugiyono (2018:532) lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut berkaitan dengan sasaran atau permasalahan yang akan diteliti. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi pemilihan lokasi yang strategis, di daerah sekitar pusat perbelanjaan, dekat pemukiman penduduk, aman, dan nyaman bagi pelanggan.

Lokasi yang dimaksud dalam hal ini adalah daya jangkau pengunjung dalam menjual produk yang ditawarkan. Lokasi yang strategis dengan pasar akan memudahkan pelanggan dalam menjangkau tokonya tersebut, sehingga pelanggan akan lebih tertarik untuk mengunjungi toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara tersebut.

Tabel 1.4  
Pra Survey Lokasi

No	Pertanyaan	Iya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Apakah toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara mudah di akses kendaraan roda dua dan empat?	17	56.7%	13	43.3%
2	Apakah toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara memiliki lokasi yang sangat strategis?	23	76.7%	7	23.3%
3	Apakah lalu lintas disekitar toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang utara tertip dan rambu-rambu lalu lintas lengkap?	16	53.3	14	48.7%
4	Apakah toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara memiliki sarana tempat parkir?	13	43.3%	17	56.7%
5	Apakah toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara terletak di pusat keramaian pasar?	29	96.7%	1	3.3%
6	Apakah terdapat toko sembako lain di sekitar toko sembako H. Nurdin di Cikarang Utara?	26	86.7%	4	13.3%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan data tabel 1.4 menunjukkan bahwa sebanyak 30 orang pelanggan menyatakan bahwa sarana tempat parkir di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara yang menyatakan iya 43,3% atau 13 responden dan yang menyatakan tidak 56,7%, atau 17 responden banyaknya pelanggan kurang puas dengan sarana tempat parkir yang memadai saat berbelanja pada malam hari banyaknya pedagang kaki lima yang membuka lapak di depan toko sehingga pelanggan merasa kurang puas berbelanja di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015:92) pada faktor penentuan lokasi usaha antara lain, akses, visibilitas, lalu lintas (*traffic*), tempat parkir, ekspansi, lingkungan, persaingan, peraturan pemerintah. Kepuasan pelanggan bergantung juga dengan kualitas produknya. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan selalu ingin mendapatkan produk yang terjangkau dan berkualitas.

Menurut Kotler dan Keller (2016:37) bahwa kualitas produk merupakan suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, keandalan, dan ketelitian yang diperoleh produk secara keseluruhan. Toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara harus selalu meningkatkan kualitas produk karena peningkatan kualitas produk bisa membuat pelanggan merasa puas dengan produk yang diberikan dan akan mempengaruhi pelanggan untuk membeli kembali produk tersebut.

Tabel 1.5  
Pra Survey Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Iya		Tidak	
		Jaumlah	%	Jaumlah	%
1	Apakah produk yang ada di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara berkualitas?	25	83.3%	5	16.7%
2	Apakah produk di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara sangat beragam variasinya?	11	36.7%	19	63.3%

No	Pertanyaan	Iya		Tidak	
		Jumlah	%	Jaumlah	%
3	Apakah produk di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara memiliki tampilan yang menarik?	22	73.3%	8	26.7%
4	Apakah produk di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara memiliki daya tahan berjangka waktu panjang?	26	86.7%	4	13.3%

Sumber: Hasil Pra Survey, 2025

Berdasarkan data tabel 1.5 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 30 orang pelanggan menyatakan bahwa barang-barang di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara sangat beragam variasinya, yang menyatakan iya 36,7% atau 11 responden dan yang menyatakan tidak 63,3% atau 19 responden, yang peneliti amati bahwa kurangnya varian dalam berbagai merek yang ditawarkan oleh toko sehingga ketidakpuasan pembeli dalam memilih dan membeli barang di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti mencoba meneliti hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan mengajukan judul penelitian “Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2015:228) rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang dapat memadu peneliti untuk mengumpulkan data di lapangan. Ketika menyusun sebuah rumusan masalah harus memperhatikan teknik perumusan masalah. Sehingga dalam melaksanakan penelitiannya tidak mengalami kesalahan atau kegagalan. Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.?
2. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.?

3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1) Tujuan Penelitian

Penelitian ini berharap akan memberikan manfaat sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, yakni untuk:

- a Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.
- b Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.
- c Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.

#### 2) Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Manajemen Perusahaan:

Dengan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan terutama tentang harga, lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

##### 2. Bagi Pembaca:

Peneliti ini dapat memberikan informasi atau pengetahuan baru kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat bermanfaat sebagai pembandingan untuk penelitian selanjutnya agar dapat menyusun skripsi dengan baik.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka perlu adanya pembatasan terhadap masalah dalam penelitian ini agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas.

1. Objek yang diteliti adalah toko sembako H. Nurdin beralamat di Jl Kapten Sumantri Kecamatan Cikarang Utara.

2. Variabel yang menjadi penelitian adalah X1 (Pengaruh Harga), X2 (Lokasi), X3 (Kualitas Produk), dan Y (Kepuasan Pelanggan).
3. Penelitian hanya dilakukan kepada konsumen toko sembako H. Nurdin di Kecamatan Cikarang Utara.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistem penelitian dibuat dengan memasukkan rincian topik dan pokok bahasan yang dibahas dalam setiap bab agar dapat memberikan gambaran yang jelas tentang penelitian yang dilakukan. Berikut ini adalah skema penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Didalam bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup secara singkat, padat dan jelas tentang suatu variabel yang akan diteliti. Di dalam bagian pendahuluan terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan keuntungannya, serta ruang lingkup atau kendalanya.

#### **BAB II TINJUAN PUSTAKA**

Didalam bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup secara luas seperti, pengertian menurut para ahli, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu variabel, dan sebagainya sampai hubungan antar variabel. Selain itu disajikan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Didalam bab ini menjelaskan tentang metode dan teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini, agar penelitian ini mendapatkan hasil yang signifikan dan tidak bias. Metode yang digunakan pun beragam sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam penelitian variabel tersebut.

#### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

Didalam bab ini mendeskripsikan pembahasan terhadap hasil penelitian dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Didalam bab ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, serta saran-saran yang diharapkan dapat diterima dan bermanfaat bagi instansi.