

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era dunia bisnis dan persaingan bisnis yang semakin ketat, industri perdagangan menjadi salah satu sektor yang berkembang pesat di Indonesia. Toko ritel snack seperti toko minang dewi memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari terutama di daerah perkotaan dan perdesaan. Namun dengan berkembangnya zaman semakin banyak munculnya pesaing seperti supermarket modern, e-commerce dan toko-toko tradisional lainnya. Salah satu kunci kelangsungan bisnis adalah keputusan konsumen dalam memilih tempat berbelanja, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga dari suatu toko.

Dalam menjalankan suatu bisnis para pelaku usaha harus selalu mengamati serta memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan dan merancang strategi pemasaran. Ada banyak konsumen mengunjungi suatu toko tidak hanya mencari produk lain saja tetapi mereka juga akan melihat seperti apa kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen, ketika perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan yang di harapkan oleh konsumen atau bahkan melebihi harapan mereka maka hal tersebut mampu memberikan rasa nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan keputusan pembelian pada Toko Minang dewi. Menurut (Kotler, 2019) mendefinisikan “kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tangka pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan observasi awal peneliti, sistem pelayanan manual tersebut berpotensi menyebabkan proses transaksi menjadi kurang efisien, terutama dari segi kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang di berikan Toko Minang Dewi juga masih kurang efesien, berdasarkan observasi dan wawancara awal ada beberapa konsumen yang masih sering komplek terhadap keramahan dan respon yang diberikan oleh karyawan toko. Pelayanan penting bagi keputusan pembelian karena dengan pelayanan yang ramah konsumen akan tertarik untuk melakukan pembelian selanjutnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting untuk diteliti.

Harga juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, karena dengan harga yang tinggi dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada Toko Minang Dewi. Menurut (Kotler & Armstrong, 2021) dalam arti yang sempit harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, lebih luas lagi.

Toko Minang Dewi menetapkan harga jual berdasarkan harga yang ditentukan oleh distributor. Namun, terdapat beberapa pesaing yang menjual produk sejenis dengan harga yang lebih rendah, sehingga menimbulkan kesenjangan harga. Kondisi ini menyebabkan sebagian pelanggan

membandingkan harga dan mengajukan keluhan terkait harga jual yang dianggap kurang kompetitif.

Toko Minang Dewi adalah salah satu toko yang bergerak dibidang usaha distributor makanan atau snack yang telah berdiri sejak tahun 1980 yang dibuka di Rantau Prapat, Jalan Pelita 2, Kabupaten Labuhanbatu Utara. Utara. Toko ini melayani pelanggan berupa toko eceran dan pembeli grosir, bukan konsumen akhir. Hingga saat ini, Toko Minang Dewi masih menggunakan sistem operasional yang bersifat manual, seperti pencatatan transaksi menggunakan bono tulis tangan.

Sebagai distributor yang telah lama beroperasi, Toko Minang Dewi telah dikenal dan bekerja sama dengan berbagai perusahaan besar, seperti PT Pinus Merah, CV Budi Jaya, CV Nega Jaya dan beberapa perusahaan lainnya. Dengan adanya kerja sama tersebut menuntut Toko Minang Dewi untuk menjaga kepercayaan mitra dan konsumen grosir melalui kualitas pelayanan dan harga yang terjangkau. Dengan konteks distribusi grosir biasanya konsumen sangat memperhatikan kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pengiriman barang, ketersediaan stok dan responsivitas karyawan karena faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap kelancaran usaha konsumen.

Dalam konteks distribusi grosir, pelanggan sangat memperhatikan aspek kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, ketersediaan stok, serta responsivitas karyawan. Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap kelancaran usaha pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan berdampak pada keputusan pembelian.

Meskipun telah lama beroperasi, Toko Minang Dewi hingga saat ini masih menggunakan sistem operasional manual, seperti pencatatan transaksi menggunakan bon tulis tangan dan perhitungan total belanja dengan kalkulator. Alasan penggunaan sistem manual ini adalah banyaknya jenis dan variasi produk yang dijual. Namun, kondisi tersebut tanpa disadari menimbulkan keluhan dari sebagian pelanggan karena proses transaksi menjadi kurang efisien dibandingkan dengan pesaing yang telah menggunakan sistem digital.

Keterbatasan sistem operasional manual tersebut berpotensi menyebabkan pelayanan menjadi kurang cepat dan meningkatkan risiko kesalahan pencatatan maupun perhitungan transaksi. Hal ini dapat mengurangi kenyamanan pelanggan dan, apabila berlangsung dalam jangka panjang, dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan Toko Minang Dewi. Meskipun harga yang ditawarkan relatif bersaing, pelayanan yang kurang optimal dapat berdampak pada menurunnya keputusan pembelian konsumen.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, khususnya pada perusahaan ritel dan distributor yang telah menerapkan pelayanan berbasis teknologi dan digitalisasi. (Renita Rante et al., 2024) & (Fadilla Budiardhani & Didik Setyawan, 2023) Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada perusahaan yang telah menggunakan sistem pencatatan modern, mesin kasir digital (POS), serta pengolahan transaksi terkomputerisasi, sehingga hasilnya belum sepenuhnya menggambarkan sistem operasional secara manual.

Namun, Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah membentuk ekspektasi baru konsumen. Banyak pelaku usaha ritel

dan distributor telah menerapkan sistem transaksi modern seperti mesin kasir digital (Point of Sale/POS) dan pencatatan terkomputerisasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Konsumen cenderung membandingkan kualitas pelayanan dan harga yang cenderung berubah-ubah tidak konsisten, sehingga usaha yang tidak mampu mengikuti perkembangan tersebut berpotensi mengalami penurunan kepuasan dan keputusan pembelian konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian – penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Renita Rante et al., 2024), (Fadilla Budiardhani & Didik Setyawan, 2023) penelitian didukung oleh (Situmorang, 2023) mereka memperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Namun berbeda dengan penelitian (Kusumaningrum et al., 2022), bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada usaha distribusi yang masih menggunakan sistem operasional manual. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan harga memengaruhi keputusan pembelian pelanggan grosir pada Toko Minang Dewi, serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan strategi penetapan harga.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Minang Dewi”**

B. Batasan Dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka batasan masalah dengan penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini di fokuskan pada kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Toko Minang Dewi.
- b. Variabel yang diteliti terbatas pada dua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga serta satu variabel dependen yaitu, Keputusan Pembelian.
- c. Responden penelitian dibatasi pada pelanggan yang pernah belanja pada Toko Minang Dewi.
- d. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan pengolahan data menggunakan teknik analisis statistik.

2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Minang Dewi?
2. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pada Toko Minang Dewi?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Minang Dewi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, adapun yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Minang Dewi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Minang Dewi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Minang Dewi.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Toko Minang Dewi
Sebagai bahan masukan dan memberikan perhatian pada Toko Minang Dewi dalam hal kualitas pelayanan, dan harga sehingga akan berdampak pada keputusan konsumen yang optimal.
2. Bagi Universitas Labuhanbatu
Dapat dijadikan refensi penulisan karya tulis ilmiah dimasa yang akan datang khususnya bagi falkultas ekonomi dan bisnis pada bidang manajemen pemasaran.
3. Bagi Peneliti

Untuk memperluas wawasan dan sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang pernah didapat untuk bisa yang di implementasikan dilapangan secara langsung, khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen