

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan dalam dunia usaha khususnya pada sektor perdagangan grosir semakin meningkat seiring dengan perkembangan ekonomi dan kebutuhan masyarakat yang terus bertambah. Kondisi tersebut menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu bersaing tidak hanya dari segi produk, tetapi juga melalui strategi harga dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Keberhasilan suatu usaha sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Perkembangan sektor perdagangan ritel di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Kehadiran ritel modern seperti Alfamart dan Indomaret telah mengubah pola konsumsi masyarakat yang kini lebih mengutamakan kenyamanan, kecepatan pelayanan, kelengkapan produk, serta sistem transaksi yang praktis. Kondisi ini menuntut pelaku usaha ritel tradisional dan grosir untuk mampu beradaptasi agar tetap bertahan di tengah persaingan yang semakin kompetitif.

Grosir Hasibuan merupakan salah satu usaha perdagangan yang bergerak di bidang penjualan kebutuhan pokok dan barang konsumsi harian. Usaha ini melayani pembelian dalam jumlah besar maupun eceran bagi masyarakat sekitar serta pemilik warung kecil. Keberadaan Grosir Hasibuan memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian lokal, khususnya

dalam menyediakan barang dengan harga yang relatif lebih terjangkau dibandingkan ritel modern.

Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal di lapangan, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi dalam operasional usaha. Sistem pencatatan transaksi dan pengelolaan stok barang di Grosir Hasibuan maupun unit usaha Alpa Y masih dilakukan secara semi-manual. Pencatatan stok belum sepenuhnya terkomputerisasi sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penghitungan persediaan barang. Hal ini berdampak pada terjadinya kekosongan stok beberapa produk tertentu yang banyak diminati konsumen, seperti minyak goreng, gula, dan minuman kemasan.

Harga merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan pembelian dan tingkat kepuasan pelanggan. Harga yang ditetapkan harus mampu mencerminkan nilai produk yang ditawarkan serta sesuai dengan kemampuan dan harapan pelanggan. Penetapan harga yang kurang tepat dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan berpotensi menurunkan minat beli ulang. Oleh karena itu, strategi penetapan harga menjadi aspek krusial dalam menjaga daya saing usaha.

Selain harga, kualitas pelayanan juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dirasakan pelanggan selama proses transaksi. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif, meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta

mendorong terciptanya hubungan jangka panjang antara pelanggan dan pelaku usaha.

Menurut peneliti, kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang menentukan keberlangsungan suatu usaha, khususnya pada bidang perdagangan grosir yang memiliki tingkat persaingan cukup tinggi. Pelanggan yang merasa puas tidak hanya akan melakukan pembelian ulang, tetapi juga berpotensi merekomendasikan usaha tersebut kepada pihak lain. Oleh karena itu, pelaku usaha dituntut untuk mampu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut peneliti, harga menjadi salah satu pertimbangan utama bagi pelanggan dalam melakukan pembelian di grosir. Pelanggan cenderung membandingkan harga antar grosir sebelum memutuskan untuk membeli. Harga yang dianggap sesuai dengan kualitas produk dan manfaat yang diperoleh akan memberikan rasa puas kepada pelanggan. Sebaliknya, apabila harga dirasakan terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan kualitas yang diterima, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

Selain harga, menurut peneliti kualitas pelayanan juga memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan selama proses transaksi. Berdasarkan pengamatan awal peneliti di Grosir Hasibuan, masih terdapat perbedaan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan pelayanan dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

## **B. Batasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini yang berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

### **2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
- c. Apakah harga dan kualitas pelayanan secara bersama- sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

### **C. Tujuan Masalah**

Adapun tujuan masalah dalam penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan
- d. Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan secara bersama- sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat praktis dan teoritis, sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis. Penelitian ini dapat diharapkan dapat memperluas wawasan dan pemahaman dalam disiplin ilmu yang tengah peneliti geluti, dan khususnya dalam subjek kajian mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan
- b. Bagi Grosir Hasibuan. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan rekomendasi dan diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan pengaruh harga dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan di grosir Hasibuan Teluk Panji I Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

- c. Bagi FEB (Fakultas Ekonomi dan Bisnis). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu kontribusi dan perbandingan ilmu, khasanah, disiplin dalam penelitian di bidang sumber daya manusia.
- d. Bagi Masyarakat. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi masyarakat untuk menambah wawasan serta pengetahuan yang selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.