

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini, dimana persaingan bisnis semakin ketat dan terus meningkat secara signifikan, gaya hidup masyarakat di perkirakan akan mengalami perubahan besar. Pada kehidupan sehari-hari ke kehidupan sosial, berubah dengan kebutuhan perkembangan sosial.

Jumlah penduduk Indonesia yang merupakan pasar potensial bagi perusahaan untuk menjual produk perusahaan tersebut. Banyaknya perusahaan menciptakan persaingan bisnis jika dapat menarik pelanggan sebanyak-banyaknya untuk mendapatkan keuntungan yang baik. Untuk menjaga kepuasan konsumen maka membangun kepercayaan konsumen dan pada akhirnya hubungan yang erat antara konsumen dengan perusahaan.

Pada hakikatnya konsumen merupakan faktor penting bagi suatu perusahaan karena saat ini konsumen sudah cerdas untuk menemukan informasi produk dan jasa yang nantinya dapat digunakan untuk memenuhi keinginan dan memuaskan mereka. Persaingan yang begitu ketat menuntut perusahaan untuk memainkan strategi pemasaran yang handal dan mampu menarik minat konsumen. Untuk membuat konsumen senang, maka akan membangun kepercayaan konsumen yang menciptakan hubungan kuat antara konsumen dan perusahaan.

Oleh karena itu, suatu perusahaan harus memenuhi syarat yang dapat mencapai keberhasilan dalam persaingan, seperti tercapainya tujuan perusahaan

dan mempertahankan pelanggan, dan untuk mencapai tujuan tersebut maka dari itu perusahaan harus memproduksi dan menyampaikan barang yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Selain itu, perusahaan harus memahami perilaku konsumen yang cenderung menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen.

Perkembangan yang pesat membuat persaingan bisnis memaksa perusahaan untuk melakukan riset dan berpikir keras tentang bagaimana bertindak dan berperilaku dalam menghadapi persaingan dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat dan dinamis. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu menciptakan dan mempertahankan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan serta menyediakan produk yang dibutuhkan oleh konsumen. Ini juga yang ingin dicapai Minimarket Jubile.

Minimarket Jubile merupakan minimarket yang beralamat jalan Ir. Sutami, Gg. Suka Berenang 25, Tanjungpinang Timur. Yang dimana minimarket ini menyediakan kebutuhan pokok. Minimarket Jubile ingin terus mempertahankan konsumen dengan memperhatikan harga, kualitas pelayan dan kelengkapan produk.

Di kota Tanjungpinang, terdapat beberapa minimarket yang mulai berkembang dengan menggunakan metode atau strategi dalam hal mempertahankan konsumen. Beberapa minimarket di Tanjungpinang telah menggunakan *member card* atau kartu keanggotaan, menyediakan pembelian secara online, dan memberikan kemudahan dengan membuka pelayanan sampai 24 jam, hal ini dilakukan agar minimarket dapat mempertahankan kepuasan konsumen ketika mereka mendapatkan apa yang diinginkan.

Minimarket Jubile salah satu bisnis ritel di kota Tanjungpinang yang menjual kebutuhan sehari-hari, tidak ada batasan waktu dan memberikan kemudahan dengan membuka pelayanan sampai 24 jam. Hal ini sangat membantu masyarakat, terutama untuk kebutuhan mendesak dan fasilitas yang disediakan untuk mendukung kenyamanan berbelanja dan pelayanan yang diberikan Minimarket Jubile. Namun, selain strategi tersebut, Minimarket Jubile harus terus merancang strategi baru agar dapat terus mempertahankan kepuasan konsumen.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pembeli Per 6 Bulan Pada Minimarket Jubile**

<b>Hari</b>	<b>Jumlah Pembeli</b>
Desember	890
Januari	850
Februari	837
Maret	823
April	855
Mei	873

*Sumber : Minimarket Jubile 2023*

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah konsumen yang berbelanja di Minimarket Jubile mengalami fluktuasi jumlah pembeli. Pada Desember jumlah pembeli sebanyak 890 orang, pada bulan Januari mengalami penurunan jumlah pembeli sebanyak 850 orang, pada bulan Februari mengalami penurunan sebanyak 837 orang, kemudian pada bulan Maret jumlah pembeli mengalami penurunan sebanyak 823 orang, kemudian jumlah pembeli mengalami peningkatan pada bulan April sebanyak 855 orang dan pada bulan Mei mengalami peningkatan jumlah pembeli sebanyak 873 orang. Terjadinya fluktuasi jumlah pembeli inilah yang menjadi perhatian penulis untuk melakukan penelitian pada Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.

Setiap perusahaan tentu saja menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan volume penjualan guna mencapai keuntungan yang diinginkan. Kepuasan konsumen sangat penting untuk meningkatkan penjualan suatu perusahaan, menentukan apakah konsumen akan membeli produk dari perusahaan tersebut. Untuk mencapai tujuan ini, perusahaan harus mampu menjual produk, baik barang maupun jasa, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen sangat berkaitan dengan perilaku konsumen, sehingga bisa dikatakan bahwa kepuasan konsumen adalah langkah dimana konsumen mengenali masalah mereka, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu, mengevaluasi produk tersebut dengan baik, dan memecahkan masalah mereka, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan konsumen itu sendiri. Konsumen yang puas terhadap perusahaan akan memberikan keuntungan besar karena terus-menerus atau secara berulang membeli produk dari perusahaan tersebut.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk. Harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Minimarket Jubile. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti diperoleh informasi bahwa harga produk di Minimarket Jubile lebih tinggi jika dibandingkan dengan Minimarket yang lain, hal ini yang menyebabkan konsumen cenderung memilih untuk berbelanja di Minimarket lain. Pada penelitian Sandi et al., (2023), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Anggraini (2020), menyatakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Faktor lain yaitu, kualitas pelayanan adalah termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk mempertahankan konsumen Minimarket Jubile harus meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Minimarket Jubile harus mempertahankan standar kualitas pelayanan yang tinggi untuk memastikan kepuasan konsumen. Dalam pelayanannya Minimarket Jubile menerapkan pelayanan yang cepat, tanggap dan sesuai dengan konsumen, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan *feedback* dari konsumen kepada perusahaan. Jika *feedback* yang diberikan konsumen menunjukkan positif, maka perusahaan tersebut terbukti memiliki kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari hasil penjualannya. Jadi, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan konsumen.

Berdasarkan observasi secara langsung kepada konsumen Minimarket Jubile, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kurangnya penjelasan dan kecepatan karyawan Minimarket Jubile dalam menyampaikan produk, penataan produk dan mengatasi keluhan konsumen. Menurut penelitian Ismail (2021), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan dan parsial oleh kualitas pelayanan. Penelitian Angraini (2020), menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kelengkapan produk. Kelengkapan produk merupakan salah satu cara untuk menarik konsumen. Untuk kelengkapan produk di minimarket Jubile masih belum memenuhi permintaan konsumen, pada observasi secara langsung konsumen

menyatakan bahwa produk yang disediakan Minimarket Jubile sudah cukup bervariasi dan lengkap, namun tetap masih ada produk yang tidak bisa di dapatkan di Minimarket Jubile. Adanya Keluhan dari konsumen mengenai Minimarket Jubile, maka perlu adanya tanggapan dan evaluasi dari Minimarket Jubile agar dapat unggul di persaingan yang semakin ketat. Jadi, Minimarket Jubile harus tetap memperhatikan dan meningkatkan kelengkapan produk yang akan di tawarkan sesuai kebutuhan konsumen, mulai dari merek dan kualitas produk agar konsumen tetap bertahan berbelanja di Minimarket Jubile. Menurut penelitian Muriza (2021), menunjukkan bahwa kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Anugerah et al. (2024), menyatakan secara parsial kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Minimarket Jubile Kota Tanjungpinang”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa :

1. Konsumen menganggap harga produk di Minimarket Jubile lebih tinggi jika dibandingkan dengan Minimarket lainnya.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan minimarket Jubile masih belum memuaskan konsumen, karena kurangnya penjelasan dan kecepatan dalam menyampaikan produk.

3. Konsumen menganggap kelengkapan produk di Minimarket Jubile masih belum lengkap dan tidak mencukupi permintaan konsumen.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan yang akan di pecahkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.
3. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.
4. Apakah harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penelitian ini berfokus pada:

1. Penelitian ini difokuskan pada variabel harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk terhadap loyalitas konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang. Yang beralamat jalan Ir. Sutami, Gg. Suka Berenang 25, Tanjungpinang Timur.
2. Penelitian dilakukan di Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen Minimarket Jubile kota Tanjungpinang.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini di inginkan bisa meningkatkan pengetahuan peneliti di perkuliahan serta dijadikan alat dalam pembahasan penelitian.

2. Bagi pembaca di harapkan bisa menjadi sumber pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan.
3. Bagi Universitas atau Fakultas, penelitian ini bermanfaat untuk menambah informasi mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan, kelengkapan produk terhadap loyalitas konsumen

#### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang menjadi kerangka dan pedoman dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II: KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

Menguraikan tentang hal-hal yang mendasari penelitian ini yang terdiri dari teori-teori pengetahuan yang ada hubungannya dengan permasalahan dalam penelitian ini, hasil-hasil penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian.

**BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Mendeskripsikan tentang objek dan ruang lingkup yang diteliti, metode penelitian, penentuan sampel dan populasi, teknik analisis data dan prosedur pengumpulan data.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Mendeskripsikan hasil analisis/observasi dan hasil analisis yang relevan dari hasil metode tertentu dan mengaitkan dengan teori penelitian yang dilakukan.

**BAB V: KESIMPULAN**

Dalam bab ini, membahas tentang hasil penelitian yang menjawab secara sistematis tujuan dari penelitian serta saran dan masukan kepada penulis