

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia perekonomian yang semakin maju membawa dampak cukup signifikan terutama bagi dunia usaha pada saat ini. Di era modern tentu hal ini menyebabkan setiap perusahaan dituntut untuk berkompetisi dengan perusahaan lain didalam industri yang sama. Perusahaan tidak hanya cukup dengan memberikan pelayanan terbaik akan tetapi harga barang atau jasa juga sangat berperan dalam persaingan. Harga yang ditawarkan juga harus mampu bersaing dengan memberikan jaminan mutu untuk memenuhi tuntutan kepuasan konsumen. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa disisi lain konsumen semakin selektif dalam memilih sebuah produk barang atau jasa yang diminati.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada konsumen. Faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerja pelayanan yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan. Menyadari pentingnya nilai sebuah pelayanan, membuat perusahaan harus mengembangkan bisnis pada manajemen hubungan konsumen yang baik.

Dalam industri perdagangan, pelayanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *profit Strategy* untuk memikat lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Pelayanan yang dirasakan sangat penting bagi keberhasilan organisasi karena hubungan langsung dengan kepuasan konsumen dan niat perilaku.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumennya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Jika konsumen tidak dapat terpuaskan, akan berdampak buruk bagi usaha itu sendiri, seperti menurunnya pendapatan dan hilangnya konsumen. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan konsumen dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi konsumen di banding kompetitor-kompetitor yang ada.

Salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis *furniture* yaitu Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa. Persaingan tersebut ditandai dengan berdirinya bisnis *furniture* yang dirikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun berbeda-beda, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bisnis *furniture*. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengusaha untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding kompetitor lainnya. Demikian juga halnya pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa, dimana sebagai salah satu bisnis *furniture* yang ada di jalan TM. Zein Nomor 10-11 Kota Langsa.

Beberapa tahun belakangan ini Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa mengalami penurunan, hal ini sesuai dengan yang dikeluhkan oleh beberapa pelanggan Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa, dimana mereka merasa kurang puas dengan pelayanan dari karyawan Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa. Menurut pelanggan karyawan Toko tersebut dianggap kurang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melayani konsumen dengan baik terutama dalam penentuan harga jual produk, kurang rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta ketidakmampuan berkomunikasi dengan baik juga merupakan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Selain itu pelanggan selalu mengeluhkan harga jual yang tinggi, sedangkan menurut pemilik Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa harga jual produk yang ditawarkan sudah sesuai dan bersaing. Fenomena ini sering terjadi antara penjual dan pembeli, dimana penjual sudah sesuai dalam menetapkan harga dengan kualitas produk, namun pembeli selalu mengharapkan produk berkualitas dengan harga rendah.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa.”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas yang menjadi perumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan dalam penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa.
3. Untuk mengetahui pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat atau kegunaan, yaitu:

1. Memberikan informasi dan masukan kepada pimpinan Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.
2. Sebagai bahan rujukan atau referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.