

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kegiatan Berbelanja adalah bagian penting dari kehidupan sehari-hari semua orang, dan karena itu, Toko kelontong telah lama menjadi bagian penting dari pengalaman belanja banyak orang. Banyak orang pergi ke toko untuk mendapatkan bahan makanan, minuman, dan barang-barang kecil lainnya yang mereka butuhkan untuk kehidupan sehari-hari. Toko-toko ini tidak hanya tempat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, tetapi juga memiliki peran sosial yang kuat. Toko kelontong biasanya menawarkan pelayanan yang lebih personal. Pemilik atau karyawan toko sering kali mengenal pelanggan secara pribadi dan dapat menyarankan produk yang sesuai dengan preferensi pelanggan, yang menghasilkan hubungan yang lebih akrab dan erat antara mereka dan pelanggan. Toko Kelontong dengan pemukiman pelanggan, jadi pelanggan dapat dengan mudah mengaksesnya tanpa pergi jauh. Terutama untuk kebutuhan sehari-hari seperti pembelian makanan dan kebutuhan rumah tangga, ini sangat menghemat waktu dan tenaga. Toko kelontong juga sering memiliki jam operasional yang lebih fleksibel dan beberapa bahkan buka hingga larut malam, memungkinkan pelanggan berbelanja kapan pun mereka memerlukan sesuatu.

Namun, dengan perkembangan zaman yang lebih moderen dan munculnya pesaing dari toko ritel yang lebih canggih, perilaku konsumen dalam membeli bahan pokok telah mengalami perubahan besar. Toko-toko kelontong, yang sebelumnya menjadi destinasi utama untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, sekarang menghadapi tantangan serius dari toko-toko ritel, Toko ritel seringkali memiliki kemampuan untuk menawarkan pelanggan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman, lokasi yang lebih strategis, dan ketersediaan produk yang lebih beragam. Selain kualitas layanan yang lebih baik, harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Toko ritel dan supermarket seringkali dapat menawarkan harga yang lebih murah daripada toko kelontong tradisional, jadi banyak pelanggan cenderung mencari harga terbaik dan menghemat uang saat berbelanja. Untuk alasan ini, Harga yang lebih rendah menjadi daya tarik utama bagi toko-toko besar. Berdasarkan informasi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Tangsel, pada tahun 2013, terdapat 378 minimarket yang telah beroperasi di wilayah Tangse.[1]

Toko kelontong semakin menyadari betapa pentingnya kualitas layanan dan harga dalam mempertahankan pelanggan setia. Toko kelontong dapat menarik basis pelanggan setia dengan menyediakan barang-barang berkualitas tinggi dan pengalaman berbelanja yang menyenangkan. Mencapai kepuasan pelanggan dapat berkontribusi pada terciptanya loyalitas pelanggan, salah satu metodenya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang unggul. Hal ini membangun kepercayaan yang kuat di antara pelanggan. [2] Harga juga memiliki dampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta dapat mempengaruhi potensi keuntungan jangka panjang. Harga sebuah produk atau layanan, jika dinilai dalam kaitannya dengan nilai yang diberikan kepada pelanggan, dapat mempengaruhi loyalitas mereka.[3]

Toko Kelontong Raya merupakan Toko yang menjual yang menjual kebutuhan sehari-hari Masyarakat. Toko Kelontong Raya berlokasi di Jalan Keramat Dongkal, Kelurahan Pondok Jagung Timur, Kecamatan Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan. Namun, selama beberapa bulan pada tahun 2022 pendapatan pada Toko Kelontong Raya mengalami penurunan dan penyebab ini diduga karena Pelanggan ataupun Konsumen yang merasa kurang puas terhadap Toko Kelontong Raya saat melakukan Pembelian. Berikut Data Pendapatan Toko Kelontong Raya Selama Tahun 2022 :

**Tabel 1. 1 Penjualan Tahun 2022**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Penjualan (Rp)</b>
1	Januari	7,800,000
2	Februari	6,500,000
3	Maret	8,100,000
4	April	7,700,000
5	Mei	6,300,000
6	Juni	5,600,000
7	Juli	6,900,000
8	Agustus	7,000,000
9	September	6,700,000
10	Oktober	8,500,000
11	November	7,100,000
12	Desember	5,800,000

Seperti pada tabel di atas diuraikan pendapatan Toko Kelontong Raya dalam tahun 2022 Mengalami Penurunan. Dalam kasus ini Pasti ada pemicu yang terjadi dalam penurunan ini. Maka pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan pelanggan Toko Kelontong menggunakan Kuesioner sementara. Wawancara ini menggunakan 20 pelanggan sebagai responden pada kuesioner ini. Berdasarkan Kuisioner yang sudah diisi oleh responden didapatkan data sebagai, Berikut :

**Tabel 1. 2 Kuesioner Sementara Kepuasan Pelanggan Toko Kelontong Raya**

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah Pelanggan	Total dalam %
		Ya	Tidak		
1	Harga Yang ditetapkan Sudah Sesuai dengan Keinginan Pelanggan	45%	55%	20	100
2	Merasa Nyaman saat Melakukan Pembelian Produk	40%	60%	20	100
3	Terjadi Interaksi yang Baik dengan Pelanggan	40%	60%	20	100
4	Harga Yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan	35%	65%	20	100

Mengingat banyaknya konsumen yang menyatakan tidak setuju dalam kuesioner yang disebutkan di atas, maka jelaslah mengapa kepuasan konsumen di Toko Kelontong Raya berada di bawah ekspektasi. Pada harga yang ditetapkan masih belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Persepsi pelanggan bahwa layanan yang mereka terima masih jauh dari harapan membuat mereka tidak nyaman saat melakukan pembelian. Jika kepuasan pelanggan tidak terpenuhi karena harga dan pelayanan yang kurang maksimal.

Maka pada penelitian ini mengajukan judul “ **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO KELONTONG RAYA**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian Latar Belakang di atas, Maka Peneliti Merumuskan Masalahnya sebagai Berikut :

1. Bagaimana Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kelontong Raya ?
2. Bagaimana Harga Berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kelontong Raya ?
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Kelontong Raya ?
4. Bagaimana Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Kelontong Raya dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan?
5. Bagaimana Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Kelontong Raya dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Yang Menjadi Tujuan Penelitian ini sebagai Berikut :

1. Mengetahui Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kelontong Raya.
2. Mengetahui Harga Berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kelontong Raya.
3. Mengetahui Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Kelontong Raya.
4. Mengetahui Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Kelontong Raya dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan.
5. Mengetahui Harga Berpengaruh signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Kelontong Raya dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan Manfaat yang didapat bagi peneliti dan tempat penelitian sebagai berikut :

1. Peneliti, diharapkan penelitian ini bisa menambahkan pengetahuan variabel yang terkait pada penelitian ini supaya bisa berguna dan bisa diterapkan saat masuk dunia kerja.
2. Tempat Penelitian, diharapkan penelitian ini membawa manfaat, informasi yang didapat saat melakukan penelitian sebagai saran-saran dalam meningkatkan bisnis dalam variabel terkait ini .

#### **1.5 Batasan Masalah**

Untuk menghindari Pelanggaran dan penyimpangan yang tidak diinginkan maka dibuat batas masalah yaitu melakukan penelitian pada Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Toko Kelontong Raya.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Pada Sistematika Penulisan Skripsi yang didalamnya terdapat 5 Bab, dan isi Bab nya sebagai Berikut :

##### **BAB 1 Pendahuluan**

Pendahuluan berisi mengenai Latar Belakang dari penelitian, Rumusan Masalah yang ada pada penelitian, Tujuan penelitian yang ingin dicapai, batasan masalah yang sudah ditetapkan, dan Sistematika Penulisan.

##### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka berisi mengenai teori yang berhubungan pada Penelitian

##### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian membantu memastikan bahwa penelitian dilakukan secara sistematis, dapat diandalkan, dan dapat diulang oleh peneliti lain untuk memvalidasi atau mengembangkan temuan yang ditemukan.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan Pembahasan berisi pengelolaan data dari pengelolaan data yang dihasilkan melalui kuesoner yang sudah dikirim pada teman-teman kami.

#### **BAB 5 KESIMPULAN**

Bab ini membahas hasil akhir dari penelitian secara ringkas dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya